



**STANDAR PELAYANAN  
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN  
TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM**

**2017**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KOTA MATARAM  
JL. FLAMBOYAN NO. 1 MATARAM  
TELP. (0370) 641750 - 081907494611  
NTB**

## KATA PENGANTAR

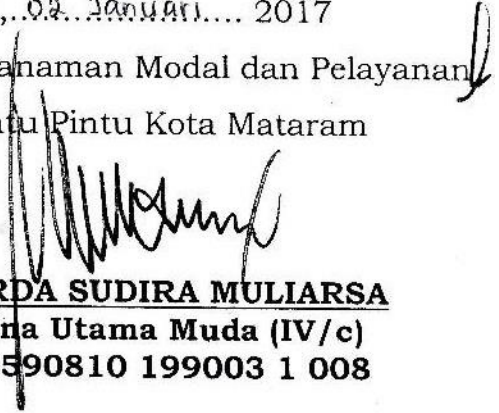
Puji syukur kami panjatkan Kehadirat Tuhan Yang Maha Esa yang telah melimpahkan karunia dan rahmat-Nya atas selesainya penyusunan Standar Pelayanan (SP) Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan Permendagri No. 24 Tahun 2006 Tentang PTSP (Pelayanan Terpadu Satu Pintu)

Sesuai dengan Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram yaitu memberikan pelayanan dengan amanah, profesional dan transparan maka Standar Pelayanan Perizinan memiliki arti penting bagi masyarakat dan dunia usaha dalam mendapatkan kepastian atas kegiatan usahanya.

Kami menyadari bahwa Standar Pelayanan (SP) ini belum sempurna, maka kami mengharap kritik dan saran untuk perbaikan dan penyempurnaan. Semoga dengan terbitnya Standar Pelayanan (SP) ini dapat bermanfaat bagi peningkatan kualitas dan kinerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram. Terima Kasih.

Mataram, ..02.. Januari.... 2017

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Mataram

  
**Drs. COKORDA SUDIRA MULIARSA**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19590810 199003 1 008

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
DAFTAR ISI .....	iii
SURAT KEPUTUSAN .....	iv

### BAGIAN 1. PENDAHULUAN

A Latar Belakang .....	1
B Visi.....	2
C Misi.....	2
D Moto Pelayanan.....	2
E Janji Pelayanan.....	2
F Maklumat Pelayanan.....	2
G Ruanglingkup Tugas.....	3

### BAGIAN 2. STANDAR PELAYANAN

1 Standar Pelayanan Izin Lokasi (ILOK),.....	4
2 Standar Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan (IMB) .....	4
3 Standar Pelayanan Izin Pemutihan Mendirikan Bangunan (PIMB) .....	4
4 Standar Pelayanan IMB Balik Nama.....	4
5 Standar Pelayanan Izin Gangguan.....	8
6 Standar Pelayanan Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU- MB).....	8
7 Standar Pelayanan Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK).....	12
8 Standar Pelayanan Tanda Daftar Usaha Perseorangan Jasa Konstruksi .....	12
9 Standar Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) .....	15
10 Standar Pelayanan Tanda Daftar Perusahaan (TDP).....	15
11 Standar Pelayanan Tanda Daftar Gudang (TDG).....	15
12 Standar Pelayanan Tanda daftar Industri (TDI) .....	15
13 Standar Pelayanan Izin Usaha Industri (IUI)/Izin Perluasan .....	15
14 Standar Pelayanan Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP).....	19
15 Standar Pelayanan Izin Penyelenggaraan Reklame .....	22
16 Standar Pelayanan Izin Trayek .....	26
17 Standar Pelayanan Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3.....	29
18 Standar Pelayanan Izin Pengumpulan Limbah B3 skala Kota .....	29
19 Standar Pelayanan izin Pembuangan Air Limbah Ke Sumber Air .....	29
20 Standar Pelayanan Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah .....	29
21 Standar Pelayanan Izin Usaha Bidang Penanaman Modal.....	32
22 Standar Pelayanan Izin Perparkiran.....	36
23 Standar Pelayanan Izin Usaha Perusahaan Pengeboran Air Tanah.....	39
24 Standar Pelayanan Izin Usaha Juru Bor.....	39
25 Standar Pelayanan Izin Usaha Sarang Burung Walet.....	42
26 Standar Pelayanan Paket Izin Usaha.....	45
27 Mekanisme Penerbitan Izin Standar Pelayanan.....	48



**PEMERINTAH KOTA MATARAM**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN**  
**TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM**  
Jl. Flamboyan No. 1, Telp. (0370) 641750/081907494611 Mataram

---

**KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM**

NOMOR : 503/01-a/DPMP/TSP/I/2017.....

**TENTANG**

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN PERIZINAN PADA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM**

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MATARAM,**

Menimbang : a. bahwa dalam rangka mewujudkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan, setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan;

b. bahwa untuk memberikan acuan dalam penilaian ukuran kinerja dan kualitas penyelenggaraan pelayanan dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Standar Pelayanan Perizinan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram;

Mengingat : a. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);

b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;

c. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012, tentang Petunjuk Teknis Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar pelayanan;

d. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 24 tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;

- e. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 4 Tahun 2008 tentang Urusan Pemerintahan Yang Menjadi Kewenangan Pemerintahan Daerah Kota Mataram (Lembaran Daerah Kota Mataram Tahun 2008, Nomor: 2, Seri D);
- f. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram
- g. Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 1 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan di Kota Mataram

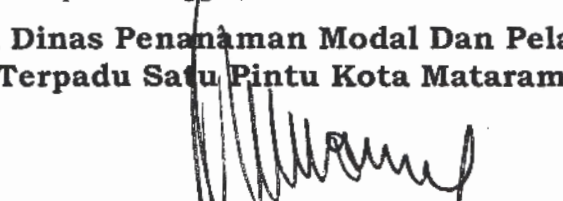
**MEMUTUSKAN:**

Menetapkan

- PERTAMA** : Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.
- KEDUA** : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud diktum PERTAMA meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi perizinan.
- KETIGA** : Standar Pelayanan sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram, aparat pengawasan, dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Mataram  
pada tanggal, *02 Januari*... 2017

**Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan  
Terpadu Satu Pintu Kota Mataram**

  
**Drs. COKORDA SUDIRA MULIARSA**  
Pembina Utama Muda (IV/c)  
NIP. 19590810 199003 1 008

**Lampiran: Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal  
Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota  
Mataram,**

**Nomor** : 503/01 a/ DPMPTSP/ I/ 2017.....  
**Tanggal** : 02 Januari ..... 2017

---

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Kebijakan Pemerintah Kota Mataram dalam bidang perizinan sebenarnya dilatarbelakangi oleh tujuan untuk menarik investasi dan mendorong kegiatan ekonomi serta mendorong prakarsa masyarakat agar ikut berpartisipasi aktif dalam berbagai kegiatan pembangunan.

Oleh karenanya Pemerintah Kota Mataram ingin memulai suatu babak baru dalam memberikan pelayanan perizinan kepada masyarakat yang dilayani satu pintu oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram. Dengan model ini seseorang atau masyarakat yang akan mengurus segala jenis perizinan hanya perlu datang ketempat yang dinamakan DPMPTSP (Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu) Kota Mataram sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Mataram No. 8 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 5 Tahun 2008 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi Perangkat Daerah Kota Mataram.

Jenis Pelayanan Perizinan yang dilaksanakan pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram adalah: 1. Izin Prinsip Penanaman Modal, 2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal, 3. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal, 4. Izin Prinsip Perubahan, 5. Izin Usaha, 6. Izin Usaha Perluasan, 7. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal, 8. Izin Usaha Perubahan, 9. Izin Pembukaan Kantor Cabang, 10. Izin Kantor Perwakilan Perusahaan Asing, 11. Surat Izin Usaha Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing, 12. SITU MB (Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol), 13. Izin Gangguan, 14. SIUP (Surat Izin Usaha Perdagangan), 15. TDP (Tanda Daftar Perusahaan), 16. TDG (Tanda Daftar Gudang), 17. TDI (Tanda Daftar Industri), 18. IUI (Izin Usaha industry), 19. Izin Perluasan, 20. Izin Penyelenggaraan Reklame, 21. IUJK (Izin Usaha Jasa Konstruksi), 22. Tanda Daftar Usaha Perseorangan Jasa Konstruksi 23. Izin Trayek, 24. Izin Usaha Angkutan, 25. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3, 26. Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota, 27. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Badan Air, 28. Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah, 29. TDUP (Tanda Daftar Usaha Pariwisata), 30. Izin Usaha Sarang Burung walet, 31. Izin Usaha Perparkiran, 32. Izin Usaha Pengeboran Air Tanah, 33. Izin Juru Bor, 34. IMB (Izin Mendirikan Bangunan), 35. Pemutihan IMB, 36. IMB Balik Nama, 37. IMB Pemecahan, 38. Izin Lokasi (ILOK)

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Kota Mataram mengambil suatu kebijakan dengan membentuk Dinas Penanaman Modal Dan

Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Mataram, yang merupakan salah satu pencerminan terciptanya keseragaman pola dan langkah penyelenggaraan dan pelayanan oleh aparat pemerintah kepada masyarakat dan agar adanya keterpaduan yang terkoordinasi dalam proses pemberian perizinan maupun non-perizinan sehingga masyarakat dapat menerima pelayanan yang lebih sederhana, jelas, pasti, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil, merata, dan tepat waktu (Kep. MenPAN No. 81 tahun 1993) dan terkoordinasi dalam satu pintu.

**B. Visi** meliputi:

- a. Mendorong terciptanya iklim investasi yang kondusif melalui pelayanan perizinan yang amanah, profesional, dan transparan;
- b. Amanah yaitu pelayanan dengan penuh tanggung jawab dan integritas;
- c. Profesional yaitu pelayanan sesuai standar pelayanan, meliputi sikap pelayanan, penampilan, keterampilan pelayanan, sarana dan prasarana, serta kondisi lingkungan dan perlengkapan;
- d. Transparan yaitu pelayanan yang percaya akan keterbukaan terhadap informasi manajemen dan keuangan.

**C. Misi** meliputi:

- a. Menyelenggarakan pelayanan perizinan dan penanaman modal yang terkoordinasi dan terintegrasi berdasarkan prinsip simplifikasi, transparansi dan kepastian;
- b. Melayani sesuai standar pelayanan yang ditetapkan;
- c. Memberikan dan menyediakan informasi yang akurat tentang perizinan dan penanaman modal;
- d. Meningkatkan kualitas Sumber Daya Manusia (SDM) pelayanan perizinan kearah aparat yang profesional, jujur dan berdedikasi;
- e. Merumuskan kebijakan yang mendorong terwujudnya iklim investasi yang kondusif.

**D. Motto Pelayanan** adalah Melayani dengan Amanah, Profesional dan Transparan

**E. Janji Pelayanan** meliputi:

- a. Melayani sesuai persyaratan dan prosedur tetap pelayanan, berdasarkan ketentuan yang berlaku;
- b. Tidak melakukan praktik korupsi, kolusi dan nepotisme (KKN) dalam memberikan pelayanan;
- c. Pengguna layanan dapat mengajukan keluhan atau keberatan apabila pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan pengguna layanan akan mendapat jawaban resmi dari pemberi layanan;
- d. Kesalahan atau kekeliruan keterangan dalam produk pelayanan yang diakibatkan kesalahan teknis oleh penyedia layanan, maka penyedia layanan akan memperbaiki layanan tersebut tanpa memungut biaya tambahan;

- e. Menyediakan dan melayani informasi yang berkaitan dengan tahapan proses penyelesaian perizinan sesuai ketentuan yang berlaku.

#### **F. Maklumat Pelayanan:**

“Dengan ini, kami menyatakan sanggup menyelenggarakan pelayanan sesuai standar pelayanan yang telah ditetapkan dan apabila tidak menepati janji ini, kami siap menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku”.

#### **G. Ruang Lingkup Tugas**

Implementasi dari Peraturan Pemerintah Nomor 41 Tahun 2007 tentang Organisasi Perangkat Daerah, maka ada perubahan nomenklatur yang semula Kantor Pelayanan Perizinan Terpadu (KPPT) Kota Mataram menjadi Badan Penanaman Modal dan Pelayanan Perizinan Terpadu (BPMP2T) Kota Mataram dan sekarang berubah menjadi Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Matram, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Mataram Nomor 15 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Kota Mataram dan Peraturan Daerah Kota Mataram No 1 tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan. Perizinan yang ditangani menjadi 38 jenis izin, hal ini menunjukkan konsistensi dan komitmen Pemerintah Kota Mataram dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat di bidang perizinan, diantaranya:

- (1) DPMPTSP merupakan unsur pendukung tugas kepala daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Walikota melalui Sekretaris Daerah.
- (2) DPMPTSP mempunyai tugas melaksanakan penyusunan dan pelaksanaan kebijakan daerah yang bersifat spesifik di bidang pelayanan perizinan.
- (3) DPMPTSP dalam melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (2), menyelenggarakan fungsi:
  - a. Perumusan kebijaksanaan teknis di bidang penanaman modal dan perizinan;
  - b. Penyelenggaraan promosi penanaman modal daerah;
  - c. Pembinaan penanaman modal daerah;
  - d. Penggalian informasi mengenai potensi peluang investasi;
  - e. Pemberian dorongan dan kemudahan bagi pengembangan penanaman modal;
  - f. Pelaksanaan kerja sama di bidang penanaman modal;
  - g. Pengelolaan perizinan berdasarkan pelimpahan kewenangan dari Walikota;
  - h. Penyelenggaraan teknis administratif kesekretariatan.



**Standar Pelayanan Pada Jenis Pelayanan:**

1. Izin Lokasi (ILOK)
2. Izin Mendirikan Bangunan (IMB)
3. Pemutihan Izin Pemutihan Mendirikan Bangunan (PIMB)
4. IMB Balik Nama

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 b. Undang-Undang No 1 Tahun 2011 c. Peraturan Daerah No. 15 Tahun 2011 d. Peraturan Daerah No. 12 Tahun 2011 e. Perda No 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b>A. IZIN LOKASI:</b></p> a. Fotocopy sertifikat/sporadik yang dimohonkan b. Surat pernyataan permakluman dari tetangga c. Fotocopy lunas PBB tahun terakhir (SPPT dan STTS) d. Fotocopy KTP yang masih berlaku e. Gambar sket situasi yang jelas sekitar lokasi <p><b>Tambahan Syarat Izin Lokasi untuk tower:</b></p> a. Surat Kuasa substitusi Perusahaan kepada pemohon yang ditandatangani dan distempel perusahaan b. Sertifikat/Surat Penguasaan Fisik Bidang Tanah (Sporadik) disertai sketsa bidang tanah dari BPN c. Akta Notaris Sewa Menyewa Lahan d. Berita Acara Sosialisasi Warga sekitar Radius Ketinggian Tower disertai fotocopy KTP Warga yang telah ditandatangani Camat, warga, dan Lurah e. Surat Pernyataan tidak sengketa dan tidak dijaminkan atas lahan yang disewa f. Surat pernyataan Akses Jalan g. <i>Engineering Survey Report</i> (Koordinat Geografis Tower dimohon) h. Hasil Laboratorium Sondir dan Perhitungan Struktur Konstruksi Tower i. Format Gambar A3 AUTOCAD (IMB) <p><b>Tambahan syarat Izin Lokasi untuk Perumahan:</b></p> a. Melampirkan gambar site plan b. Proposal rencana untuk luas di atas 50 are <p><b>B. IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN:</b></p> a. Fotocopy Izin Lokasi b. Fotocopy sertifikat/Sporadik yg dimohonkan c. Surat pernyataan permakluman dari tetangga d. Fotocopy lunas PBB tahun terakhir (SPPT dan STTS) e. Fotocopy KTP yang masih berlaku f. Gambar site plan, denah, tampak potongan bangunan, gambar eksisting dan gambar semula yang ditandatangani oleh penanggung jawab teknis dan pemilik ukuran A3/29,7 x 42 cm g. Perhitungan struktur serta gambar struktur yang ditandatangani oleh penanggung jawab teknis dan pemilik <p style="text-align: center;"><b>Berkas permohonan dijilid</b></p> <p><b>Tambahan Syarat IMB:</b></p> a. Untuk bangunan lantai 2 ke atas harus menyertakan data sondir b. Untuk Penambahan bangunan lantai 2 ke atas harus menyertakan <i>Hammer Test</i> <p><b>C. PEMUTIHAN IMB (PIMB):</b></p> a. Fotocopy sertifikat/sporadik yang dimohonkan b. Fotocopy lunas PBB tahun terakhir (SPPT dan STTS) c. Fotocopy KTP yang masih berlaku

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Surat Keterangan Tetangga/Warga e. Sket lokasi f. Denah Rumah <b>D. IMB Balik Nama</b> a. Fotocopy KTP b. Fotocopy Sertifikat Tanah c. Lunas PBB tahun terakhir d. IMB Asli e. Sket Lokasi
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Pemutihan Izin Mendirikan Bangunan, IMB Balik Nama: 14 hari kerja Izin Lokasi, Izin Mendirikan Bangunan: 20 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	BIAYA a. ILOK & IMB Balik Nama: Bebas Retribusi sesuai UU No. 28/2009 b. IMB: Perhitungan sesuai Perda No.15/2011 c. PIMB: 50% x Biaya IMB reguler (Lantai I) 75% x Biaya IMB reguler (Lantai II ke atas)
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. ILOK (Izin Lokasi) 2. IMB (Izin Mendirikan Bangunan) 3. PIMB (Pemutihan Mendirikan Bangunan) 4. IMB Balik Nama
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu DPMPTSP d. Blanko/formulir izin e. Brosur pengurusan izin f. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin g. Telepon h. Website  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	- Sarjana Teknik, Hukum, Ekonomi - D3 Arsitek, Akuntansi, Perpajakan - SMA, SMK - Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku - Lulus diklat PTSP - Mampu mengoperasikan komputer.
9.	<b>Pengawasan internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan Secara Kontinyu
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	Penanganan pengaduan: a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>kepada petugas Loker Pengambilan Izin</p> <p>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</p> <p>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan, Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</p> <p>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</p> <p>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</p> <p>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</p> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <p>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</p> <p>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</p> <p>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</p> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmp2t.mataramkota.go.id">dpmp2t.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- E_mail (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	6 Orang
12.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode</li> </ol>
14.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

**1. Izin Gangguan (HO)**

**2. Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB)**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 b. Permendagri No. 22 Tahun 2016 c. Peraturan daerah Kota Mataram No. 15 Tahun 2011 d. Perda No. 2 Tahun 2015 e. Perwal No. 18 Tahun 2015
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b><u>Izin Gangguan (HO):</u></b></p> a. Surat pernyataan Permakluman Dari Tetangga b. Pas Foto ukuran 3 x 4 (2 Lembar) c. Daftar peralatan dan tenaga kerja yang dipergunakan d. Fotocopy Sertifikat/Status Kepemilikan Tanah (hak milik, kontrak/sewa, dll) e. Sket lokasi perusahaan f. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bagi yang berbadan hukum) g. Fotocopy SK Pimpinan cabang (Kantor Cabang) h. Fotocopy Tanda lunas PBB tahun terakhir (SPPT dan STTS) i. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku j. Fotocopy Izin mendirikan Bangunan (IMB). k. Dokumen Lingkungan Dari Dinas Lingkungan Hidup (sesuai keperluan).  Tambahan Syarat Izin HO untuk Tower: a. Fotocopy IMB Tower b. Rekomendasi Dari Dinas Perhubungan  Persyaratan Izin HO Perpanjangan: a. Asli Izin HO lama yang habis masa berlakunya b. Daftar Tambahan Peralatan dan Tenaga kerja (Bila ada penambahan) c. Pas Photo ukuran 3x4 (2 lembar) d. Fotocopy Tanda Lunas PBB tahun terakhir e. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku f. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB)  <b><u>Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU MB):</u></b> a. Persyaratan sama dengan HO kecuali poin C dan K  <b><i>Berkas permohonan dijilid</i></b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	<p><b><u>Izin Gangguan (HO):</u></b>                      Dihitung berdasarkan rumus retribusi:                      Luas Tempat Kerja x Indeks Gangguan x Indeks Modal</p>

Keterangan:

No	Jenis pungutan	Indeks	Tarif
<b>1</b>	<b>Luas tempat usaha :</b>		
	Luas sampai dengan 100 m <sup>2</sup>		250.000
	Luas lebih dari 100 m <sup>2</sup> s/d 500 m <sup>2</sup>		300.000
	Luas lebih dari 500 m <sup>2</sup>		500.000
<b>2</b>	<b>Indeks gangguan</b>		
	Gangguan kecil	1	
	Gangguan sedang	2	
	Gangguan besar	3	
<b>3</b>	<b>Indeks Modal</b>		
	Sampai dengan Rp.200.000.000	1	
	Rp.200.000.000 – Rp 1 Milyar	2	
	Lebih dari Rp 1 Milyar	3	

**Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol:**

Dihitung berdasarkan ketentuan:

No	Jenis Pungutan	Luas Tempat Usaha	Tarif (Rp)	
1.	Untuk minuman beralkohol yang diminum di tempat penjualan	a. Hotel dan atau Restoran	s.d 20 M <sup>2</sup>	1.500.000
			21 M <sup>2</sup> s.d 40 M <sup>2</sup>	1.600.000
			41 M <sup>2</sup> s.d 60 M <sup>2</sup>	1.700.000
			61 M <sup>2</sup> s.d 80 M <sup>2</sup>	1.800.000
			81 M <sup>2</sup> s.d 100 M <sup>2</sup>	1.900.000
			Lebih dari 100 M <sup>2</sup>	2.000.000
	b. Bar, Pub, Diskotik, Karaoke, Klub malam dan sejenisnya		s.d 20 M <sup>2</sup>	1.750.000
			21 M <sup>2</sup> s.d 80 M <sup>2</sup>	2.000.000
			Lebih dari 80 M <sup>2</sup>	2.500.000
	c. Tempat tertentu lain		s.d 20 M <sup>2</sup>	1.550.000
			21 M <sup>2</sup> s.d 60 M <sup>2</sup>	1.750.000
			61 M <sup>2</sup> s.d 80 M <sup>2</sup>	1.900.000
			81 M <sup>2</sup> s.d 100 M <sup>2</sup>	2.250.000
			Lebih dari 100 M <sup>2</sup>	2.500.000
	2.	Untuk minuman beralkohol yang dijual secara eceran dalam kemasan	a. Toko, pasar swalayan dan sejenisnya	s.d 20 M <sup>2</sup>
			21 M <sup>2</sup> s.d 60 M <sup>2</sup>	1.600.000
			Lebih dari 60 M <sup>2</sup>	1.750.000
			21 M <sup>2</sup> s.d 100 M <sup>2</sup>	1.500.000
			Lebih dari 100 M <sup>2</sup>	1.600.000
b. Tempat tertentu lain			s.d 20 M <sup>2</sup>	1.400.000
			21 M <sup>2</sup> s.d 100 M <sup>2</sup>	1.500.000
			Lebih dari 100 M <sup>2</sup>	1.600.000

**6. Produk pelayanan**

- Izin Gangguan (HO)
- Surat Izin Tempat Usaha Minuman Beralkohol (SITU-MB)

**7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas**

Sarana:

- Perangkat komputer
- Alat Tulis Kantor
- Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram
- Blanko/formulir Izin
- Dokumen Izin
- Brosur pengurusan izin
- Papan informasi prosedur dan persyaratan izin
- Telepon
- Website
- Email

Prasarana/fasilitas:

- Loket Informasi
- Loket Administrasi Perizinan (*Front Office*) dan Tim Teknis Perizinan (*Back Office*)
- Loket Pengaduan
- Loket Pengambilan Izin
- Loket Kasir/Bendahara
- Ruang Penyimpanan Arsip

		g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
<b>8.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	- Sarjana Hukum, Ekonomi - D3 Akuntansi, Perpajakan - SMA, SMK - Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku - Lulus diklat PTSP - Mampu mengoperasikan komputer.
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan Secara Kontinyu
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loket Pengambilan Izin</li> <li>Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loket Pengaduan.</li> <li>Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/ pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (dpmp2t.mataramkota.go.id)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	5 Orang

<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK)
2. Izin Tanda Daftar Usaha Perseorangan Jasa Konstruksi

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 b. Perda Kota Mataram No. 5 Tahun 2014 c. Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2016
2.	Persyaratan Pelayanan	<b>IZIN USAHA JASA KONSTRUKSI</b> a. Fotocopy SBU (Sertifikat Badan Usaha) b. Fotocopy IUJK Lama (khusus untuk perpanjangan) c. Fotocopy Akta pendirian/perubahan d. Fotocopy Pengesahan Menteri Kehakiman & HAM (Khusus PT) e. Fotocopy izin HO f. Fotocopy NPWP g. Fotocopy Ijasah & KTP untuk direktur, tenaga teknis & administrasi h. Fotocopy Pengalaman kerja tenaga tekhnis i. Fotocopy SKT-P/SKA untuk tenaga tekhnis j. Fotocopy Sketsa Lokasi k. Fotocopy KTA Asosiasi Profesi l. Data peralatan & perlengkapan kantor m. Fotocopy Pengalaman Perusahaan (kontrak tahun lalu) n. Foto plang perusahaan (Asli) o. Pas Foto Direktur 3 x 4 cm (warna) = 2 lembar <b>Berkas Permohonan Dijilid</b>
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	Terlampir
4.	Jangka waktu penyelesaian	7 hari kerja
5.	Biaya/tarif	Bebas Retribusi Sesuai Undang-Undang No.28 Tahun 2009
6.	Produk pelayanan	1. Izin Usaha Jasa Konstruksi (IUJK) 2. Izin Tanda Daftar Usaha Perseorangan Jasa Konstruksi
7.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu DPMPSTP d. Blanko/formulir izin e. Brosur pengurusan izin f. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin g. Telepon h. <i>Website</i>  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir



NO.	KOMPONEN	URAIAN
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Teknik, Hukum, Ekonomi</li> <li>- D3 Arsitek, Akuntansi, Perpajakan</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmptsp.mataramkota.go.id">dpmptsp.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	5 Orang

NO.	KOMPONEN	URAIAN
12.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
14.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP)
2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP)
3. Tanda Daftar Gudang (TDG)
4. Tanda Daftar Industri (TDI)
5. Izin Usaha Industri (IUI)
6. Izin Perluasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 b. Undang-undang No. 40 Tahun 2007 c. Permendag No 07/M-DAG/PER/2/2017 d. Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b><u>SIUP umum/perorangan:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy KTP pemilik/penanggungjawab</li> <li>b. Fotocopy NPWP</li> <li>c. Fotocopy HO</li> <li>d. Pas photo ukuran 3x4 (2 Lbr)</li> </ol> <p><b><u>Tambahan SIUP CV/Fa:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Foto Copy Akta notaris pendirian perusahaan</li> </ol> <p><b><u>Tambahan SIUP PT selain item di atas:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan</li> <li>b. Fotocopy Akta Perubahan Perusahaan s/d terakhir</li> <li>c. Fotocopy SK pengesahan Badan Hukum</li> </ol> <p><b><u>Tambahan SIUP Koperasi:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Nama pengurus dan badan pengawas</li> <li>b. Daftar nama anggota Koperasi</li> <li>c. Fotocopy Akta pendirian koperasi</li> <li>d. Pengesahan badan hukum</li> </ol> <p><b><u>TDP Umum/Perorangan:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Akta Pendirian (bagi yang berbadan hukum)</li> <li>b. Fotocopy KTP yang masih berlaku</li> <li>c. Fotocopy NPWP</li> <li>d. Fotocopy Izin Usaha (Surat ket. Yang dipersamakan)</li> </ol> <p>Tambahan TDP CV/Fa:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Akta Notaris Pendirian Perusahaan</li> </ol> <p>Tambahan TDP PT:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Akta perubahan Pendirian PT</li> <li>b. Asli &amp; Fotocopy surat pengesahan Badan Hukum</li> </ol> <p>Tambahan TDP Koperasi:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Surat pengesahan sebagai Badan Hukum</li> </ol> <p>Tambahan SIUP/TDP Pembukaan Perwakilan/Cabang</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Surat Keputusan Penunjukan Pimp. kantor cabang</li> <li>b. Fotocopy Akta Pendirian &amp; perubahan perusahaan</li> <li>c. Fotocopy KTP pimpinan cabang</li> <li>d. Fotocopy NPWP kantor cabang</li> <li>e. Fotocopy SITU/HO kantor cabang</li> <li>f. Fotocopy SIUP/TDP Kantor Pusat yang dilegalisir basah</li> <li>g. Fotocopy Akta Notaris/bukti lain tentang pembukaan kantor cabang.</li> </ol> <p><b><u>Tanda Daftar Industri/IUI dan Izin Perluasan:</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy Akta Pendirian CV/PT Fotocopy KTP Fotocopy NPWP</li> <li>b. Fotocopy SITU/HO</li> <li>c. Pas photo 4x6/3x4 (2 Lembar)</li> </ol> <p><b><u>Tanda Daftar Gudang (TDG)</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy SIUP</li> <li>b. Fotocopy TDP</li> <li>c. Fotocopy NPWP</li> </ol>

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		d. Fotocopy KTP e. Fotocopy IMB/Sewa gedung  <b>Berkas difotocopy</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	SIUP, TDP: 2 hari kerja TDG, TDI, IUI: 7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Bebas Retribusi Sesuai Undang-Undang No.28 Tahun 2009
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) 2. Tanda Daftar Perusahaan (TDP) 3. Tanda Daftar Gudang (TDG) 4. Tanda Daftar Industri (TDI) 5. Izin Usaha Industri (IUI) 6. Izin Perluasan
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu DPMPTSP d. Blanko/formulir izin e. Brosur pengurusan izin f. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin g. Telepon h. Website  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pertanian, Perternakan</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan Secara Kontinyu
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	Penanganan pengaduan: a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan. d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		<p>bidang pengaduan terkait.</p> <p>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</p> <p>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</p> <p>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</p> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <p>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</p> <p>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</p> <p>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</p> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmptsp.mataramkota.go.id">dpmptsp.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	6 Orang
12.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode</li> </ol>
14.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

**1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 b. Undang-undang No. 10 Tahun 2009 c. Perda No. 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) yang masih berlaku b. Pas Foto warna ukuran 3 x 4 (2 lembar) c. Fotocopy Izin Gangguan d. Asli Izin Pariwisata lama yang habis masa berlakunya (khusus untuk perpanjangan) e. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan (bagi yang berbadan hukum) f. Sket Lokasi Perusahaan g. Fotocopy Pengesahan Menkumham (khusus PT) h. Layak Higienis dari Dinas Kesehatan (Khusus Rumah Makan) i. Dokumen lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup Kota Mataram j. Fotocopy NPWP/NPWPD k. Profil perusahaan l. Fotoopy izin usaha angkutan (khusus usaha jasa transportasi wisata) m. Surat pernyataan tertulis dari pengusaha yang menjamin bahwa data dan dokumen yang diserahkan sah dan benar. <b><i>Berkas permohonan dijilid</i></b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Bebas Retribusi Sesuai Undang-Undang No.28 Tahun 2009
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Tanda Daftar Usaha Pariwisata
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram d. Blanko/formulir Izin e. Dokumen Izin f. Brosur pengurusan izin g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin h. Telepon i. <i>Website</i> j. <i>Email</i>  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu

		h. Halaman Parkir
<b>8.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pariwisata, Kesehatan</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan, Kesehatan</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS gate way</li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmp2t.mataramkota.go.id">dpmp2t.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- E_mail (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	5 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan

	<b>pelayanan</b>	prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.



**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

**1. Izin Penyelenggaraan Reklame**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Perda No. 15 Tahun 2011 b. Perda No. 1 Tahun 2014 c. Perda No. 1 Tahun 2016 d. Perda No. Tahun 2010
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Foto Copy KTP b. Foto Copy NPWP c. Surat kuasa (bila permohonan dikuasakan kepada orang lain) d. Sket lokasi penyelenggaraan reklame e. Fotocopy lunas PBB tahun terakhir f. Foto/gambar terbaru rencana lokasi penyelenggaraan reklame g. Surat persetujuan bermaterai dari pemilik lahan bagi reklame yang didirikan di lokasi swasta/perorangan dan dilampiri bukti kepemilikan/penguasaan hak atas tanah yang sah h. Surat pernyataan menanggung segala akibat jika penyelenggaraan reklame yang bersangkutan menimbulkan kerugian pihak ain. ➤ <u>Reklame Insidentil:</u> a. Fotocopy KTP penanggung jawab b. Fotocopy NPWP perorangan/perusahaan c. Fotocopy lunas PBB tahun terakhir d. Foto/gambar terbaru rencana lokasi penyelenggaraan reklame e. Surat persetujuan bermaterai dari pemilik lahan bagi reklame yang didirikan di lokasi swasta/perorangan dan dilampiri bukti kepemilikan/penguasaan hak atas tanah yang sah f. Surat pernyataan sesuai kebutuhan ➤ <u>Persyaratan perpajakan Reklame:</u> a. Asli dan copy izin reklame yang habis masa berlaku b. Fotocopy KTP penanggung jawab c. Fotocopy NPWP perorangan/perusahaan d. Fotocopy Lunas PBB e. Sket lokasi penyelenggaraan reklame f. Surat persetujuan bermaterai dari pemilik lahan bagi reklame yang didirikan di lokasi swasta/perorangan dan dilampiri bukti kepemilikan/penguasaan hak atas tanah yang sah <b>Berkas Permohonan dijilid</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	14 hari kerja dan 1 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Pajak dihitung berdasarkan jenis reklame dan lokasi lahan yang dimanfaatkan
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Izin Penyelenggaraan Reklame
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram

		<ul style="list-style-type: none"> <li>d. Blanko/formulir Izin</li> <li>e. Dokumen Izin</li> <li>f. Brosur pengurusan izin</li> <li>g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin</li> <li>h. Telepon</li> <li>i. <i>Website</i></li> <li>j. <i>Email</i></li> </ul> <p>Prasarana/fasilitas:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Informasi</li> <li>b. Loker Administrasi Perizinan (<i>Front Office</i>) dan Tim Teknis Perizinan (<i>Back Office</i>)</li> <li>c. Loker Pengaduan</li> <li>d. Loker Pengambilan Izin</li> <li>e. Loker Kasir/Bendahara</li> <li>f. Ruang Penyimpanan Arsip</li> <li>g. Ruang Tunggu</li> <li>h. Halaman Parkir</li> </ul>
<b>8.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pariwisata,</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan,</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan secara kontinyu</li> </ol>
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ul> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke</li> </ul>

		<p>dalam kotak saran.</p> <p>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</p> <p>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</p> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS gate way</li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmptsp.mataramkota.go.id">dpmptsp.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- E_mail (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	5 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Trayek
2. Izin Bidang Angkutan Jalan
3. Kartu Pengawasan

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-undang No 28 Tahun 2009 b. Peraturan Daerah Kota Mataram No. 15 Tahun 2011 c. Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<u>IZIN TRAYEK DAN IZIN BIDAG ANGKUTAN JALAN</u> a. Fotocopy Kartu Tanda Penduduk (KTP) b. Fotocopy Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) c. Fotocopy Akta pendirian Perusahaan/Koperasi/Tanda Jati Diri Perorangan. d. Fotocopy Keterangan Domisili Perusahaan e. Fotocopy Izi Tempat Usaha f. Surat Pernyataan Kesanggupan Unutuk Memiliki Atau Menguasai Kendaraan Bermotor g. Surat Pernyataan Kesanggupan Untuk Menyediakan Fasilitas Penyimpanan Kendaraan Bermotor. <b>Berkas permohonan dijilid</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	1 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Dihitung Berdasarkan Struktur dan Besarnya Tarif Retribusi Izin Trayek
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Izin Trayek 2. Izin Bidang Angkutan Jalan 3. Kartu Pengawasan
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu DPMPTSP d. Blanko/formulir izin e. Brosur pengurusan izin f. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin g. Telepon h. Website  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pariwisata, - D3 Akuntansi, Perpajakan, - SMA, SMK - Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku - Lulus diklat PTSP - Mampu mengoperasikan komputer.
9.	<b>Pengawasan internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan Secara Kontinyu

10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmp2t.mataramkota.go.id">dpmp2t.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	8 Orang
12.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
14.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3,
2. Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota,
3. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Sumber Air,
4. dan Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Perda No. 13 Tahun 2010, b. Perwal No 11 Tahun 2014.
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Fotocopy dokumen lingkungan yang meliputi: Analisis Mengenai Dampak Lingkungan (AMDAL)/Upaya Pengelolaan Lingkungan Upaya Penentuan Lingkungan (UKL-UPL)/Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH)/Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup (DPLH)/Surat Pernyataan Pengelolaan Lingkungan (SPPL); b. Fotocopy Izin Lokasi; c. Fotocopy Izin Mendirikan Bangunan (IMB); d. Fotocopy Izin Gangguan; e. Fotocopy Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP); f. Fotocopy akta pendirian perusahaan; g. Fotocopy asuransi pengelolaan lingkungan; dan h. Keterangan tentang lokasi yang meliputi nama tempat/letak, luas dan titik koordinat  <b>Berkas permohonan dijilid</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	Maksimal 14 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Bebas retribusi berdasarkan Undang-undang No 28 Tahun 2009
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Izin Penyimpanan Sementara Limbah B3, 2. Izin Pengumpulan Limbah B3 Skala Kota, 3. Izin Pembuangan Air Limbah Ke Sumber Air, 4. Izin Pemanfaatan Air Limbah Ke Tanah Untuk Aplikasi Pada Tanah
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Mataram d. Blanko/formulir Izin e. Dokumen Izin f. Brosur pengurusan izin g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin h. Telepon i. Website j. Email  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara

		<p>f. Ruang Penyimpanan Arsip</p> <p>g. Ruang Tunggu</p> <p>h. Halaman Parkir</p>
<b>8.</b>	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pariwisata, Pertanian, Pertambangan, Teknik Lingkungan</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan,</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus Diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- <i>Website</i> (dpmpptsp.mataramkota.go.id)</li> </ul>

		- <i>Email</i> ( <a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a> )
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	5 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.



**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

**1. Izin Usaha Bidang Penanaman Modal**

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-Undang No 28 Tahun 2009 b. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Republik Indonesia No. 5 Tahun 2013 c. Perda Kota Mataram No 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p><b>JENIS-JENIS IZIN PENANAMAN MODAL:</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin Prinsip Penanaman Modal</li> <li>2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal</li> <li>3. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal</li> <li>4. Izin Prinsip Perubahan</li> <li>5. Izin Usaha</li> <li>6. Izin Usaha Perluasan</li> <li>7. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal</li> <li>8. Izin Usaha Perubahan</li> <li>9. Izin Pembukaan Kantor Cabang</li> <li>10. Izin Kantor Perwakilan Perusahaan Asing</li> <li>11. Surat Izin Usaha Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing</li> </ol> <p><b><u>PERSYARATAN PERMOHONAN IZIN PRINSIP</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy KTP Pemohon;</li> <li>b. Fotocopy NPWP;</li> <li>c. Fotocopy Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan Bagi yang Berbadan Hukum (PT, CV, FA) Dan khusus PT dilengkapi dengan Akta Pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM;</li> <li>d. Keterangan Rencana Kegiatan Berupa:</li> <li>e. Untuk industri, berupa Diagram Alir Produksi (<i>Flow Chart Of Production</i>) dilengkapi dengan penjelasan detail uraian proses produksi dengan mencantumkan jenis bahan baku</li> <li>f. Untuk sektor jasa, berupa uraian kegiatan yang akan dilakukan dan penjelasan produk jasa yang dihasilkan.</li> </ol> <p><b><u>PERSYARATAN PERMOHONAN USAHA</u></b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Fotocopy KTP Pemohon;</li> <li>b. Fotocopy NPWP;</li> <li>c. Fotocopy Akta Pendirian/Perubahan Perusahaan Bagi Yang Berbadan hukum (PT, CV, FA) dan khusus PT dilengkapi dengan Akta Pengesahan dari Menteri Hukum dan HAM;</li> <li>d. Fotocopy Izin Prinsip yang telah dimiliki;</li> <li>e. Fotocopy Sertifikat Tanah;</li> <li>f. Fotocopy IMB;</li> <li>g. Izin Gangguan/HO;</li> <li>h. Perjanjian Sewa (apabila menyewa);</li> <li>i. Fotocopy Izin Teknis dari SKPD/Instansi/Lembaga Terkait;</li> <li>j. LKPM Periode terakhir.</li> </ol> <p><b><i>Berkas dijilid rangkap 2 (dua).</i></b></p>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Bebas Retribusi sesuai Undang-Undang No. 28 Tahun 2009

6.	<b>Produk pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Izin Prinsip Penanaman Modal</li> <li>2. Izin Prinsip Perluasan Penanaman Modal</li> <li>3. Izin Prinsip Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal</li> <li>4. Izin Prinsip Perubahan</li> <li>5. Izin Usaha</li> <li>6. Izin Usaha Perluasan</li> <li>7. Izin Usaha Penggabungan Perusahaan Penanaman Modal</li> <li>8. Izin Usaha Perubahan</li> <li>9. Izin Pembukaan Kantor Cabang</li> <li>10. Izin Kantor Perwakilan Perusahaan Asing</li> <li>11. Surat Izin Usaha Perwakilan Perusahaan Perdagangan Asing</li> </ol>
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<p>Sarana:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Perangkat komputer</li> <li>b. Alat Tulis Kantor</li> <li>c. Sistem Informasi Manajemen Perizinan Terpadu DPMPTSP</li> <li>d. Blanko/formulir izin</li> <li>e. Brosur pengurusan izin</li> <li>f. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin</li> <li>g. Telepon</li> <li>h. Website</li> </ol> <p>Prasarana/fasilitas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Loker Informasi</li> <li>b. Loker Administrasi Perizinan (<i>Front Office</i>) dan Tim Teknis Perizinan (<i>Back Office</i>)</li> <li>c. Loker Pengaduan</li> <li>d. Loker Pengambilan Izin</li> <li>e. Loker Kasir/Bendahara</li> <li>f. Ruang Penyimpanan Arsip</li> <li>g. Ruang Tunggu</li> <li>h. Halaman Parkir</li> </ol>
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi,</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan,</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan</li> </ol>

		<p>Pengembangan Penanaman Modal)</p> <p>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</p> <p>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</p> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <p>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</p> <p>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</p> <p>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</p> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- <i>Website</i> (dpmp2t.mataramkota.go.id)</li> <li>- <i>Email</i> (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	4 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Usaha Perparkiran

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang - Undang No. 23 Tahun 2014 b. Undang - Undang No. 9 Tahun 2015 c. Perda No. 7 Tahun 2015 - d. Perda No. 1 Tahun 2016 e. Perwal No. 9 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Fotocopy KTP pemilik/penanggung jawab yang masih berlaku; b. Fotocopy NPWP pribadi dan perubahan c. Fotocopy tanda lunas PBB tahun terakhir d. Denah lokasi/ <i>layout</i> lahan parkir e. Fotocopy akta pendirian perusahaan dan pengesahan (bagi yang berbadan hukum) f. Proposal rencana pengaturan ruang parkir g. Rekomendasi Dinas Perhubungan h. Surat pernyataan sanggup mentaati kewajiban sebagai pengelola tempat khusus parkir i. Surat kuasa mengurus izin (bila permohonan dikuasakan ke orang lain) <b>Berkas Permohonan dijilid</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Pajak perhitungan biaya dihitung oleh Badan Keuangan Daerah Kota Mataram
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Izin Usaha Perparkiran
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram d. Blanko/formulir Izin e. Dokumen Izin f. Brosur pengurusan izin g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin h. Telepon i. <i>Website</i> j. <i>Email</i>  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	- Sarjana Hukum, Ekonomi, - D3 Akuntansi, Perpajakan, - SMA, SMK

		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Memahami persyaratan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loket Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loket Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmp2t.mataramkota.go.id">dpmp2t.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	4 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas</li> </ol>

	<b>pelayanan</b>	berkop Dinas. 3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Perusahaan Pengeboran Air tanah
2. Izin Juru Bor

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 b. Undang-undang No. 9 Tahun 2015 c. Permen No. 42 Tahun 2008 d. Permen No. 43 Tahun 2008 e. Perda No. 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	➤ <b><u>Izin Perusahaan Pengeboran Air Tanah</u></b> a. Fotocopy akta perusahaan yang sudah disahkan notaris b. Surat keterangan tempat usaha (domisili) perusahaan c. Surat pernyataan kepemilikan instalasi bor bermatera atau tanda bukti kepemilikan instalasi bor d. Foto instalasi bor berukuran 9 x 12cm dan 4 x 6cm masing-masing sebanyak 3 lembar e. Data instalasi bor dan juru bor f. Fotocopy NPWP g. Salinan sertifikat sertifikasi dan kualifikasi badan usaha yang dikeluarkan oleh asosiasi dan telah diregistrasi di LPJK ➤ <b><u>Izin Juru Bor</u></b> a. Fotocopy ijazah calon juru bor dengan pendidikan paling rendah SLTA atau sederajat b. Pengalaman kerja calon juru bor lebih dari 3 tahun di bidang pengeboran air tanah c. Pas foto calon juru bor 3x4cm sebanyak 3 lembar d. Fotocopy KTP calon juru bor yang masih berlaku e. Sertifikasi keterampilan kerja/keahlian kerja dari asosiasi yang telah diregistrasi oleh LPJK  <b><i>Berkas Permohonan dijilid</i></b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Bebas Retribusi berdasarkan Undang-Undang No 28 Tahun 2008
6.	<b>Produk pelayanan</b>	1. Izin Perusahaan Pengeboran Air tanah 2. Izin Juru Bor
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPSTP) Kota Mataram d. Blanko/formulir Izin e. Dokumen Izin f. Brosur pengurusan izin g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin h. Telepon i. <i>Website</i> j. <i>Email</i>  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi

		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Loker Administrasi Perizinan (<i>Front Office</i>) dan Tim Teknis Perizinan (<i>Back Office</i>)</li> <li>c. Loker Pengaduan</li> <li>d. Loker Pengambilan Izin</li> <li>e. Loker Kasir/Bendahara</li> <li>f. Ruang Penyimpanan Arsip</li> <li>g. Ruang Tunggu</li> <li>h. Halaman Parkir</li> </ul>
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sarjana Hukum, Ekonomi, Pertambangan</li> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan,</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
9.	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ul> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ul> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p>



		<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- <i>Website</i> (<a href="http://dpmptsp.mataramkota.go.id">dpmptsp.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- <i>Email</i> (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	8 orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

**Standar Pelayanan pada jenis pelayanan:**

1. Izin Usaha Sarang Burung Walet

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	a. Perda No. 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	a. Fotokopi KTP pemilik/penanggung jawab yang masih berlaku; b. Pas foto ukuran 3x4 cm sebanyak 2 (dua) lembar; c. Fotokopi Izin Mendirikan Bangunan (IMB); d. Fotokopi Izin Gangguan; e. Surat pernyataan Izin lingkungan yang diketahui Lurah/Kepala Lingkungan; f. Surat pernyataan kesanggupan memelihara kelestarian lingkungan; g. Data jelas tentang luas ruangan/bangunan dan ketinggian bangunan yang diperuntukkan sebagai penangkaran sarang burung walet; h. Dokumen Upaya Pengelolaan Lingkungan dan Upaya Pemantauan Lingkungan (UKL/UPL) dari Badan Lingkungan Hidup; i. Bukti pembayaran pajak sarang burung walet bagi usaha yang telah berjalan dan/atau perpanjangan izin; j. Rekomendasi kelayakan dari Dinas Kesehatan; dan k. Sertifikat Laik Fungsi Bangunan Gedung. <b>Berkas Permohonan dijilid</b>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Pajak perhitungan biaya dihitung oleh Badan Keuangan Daerah Kota Mataram
6.	<b>Produk pelayanan</b>	Izin Usaha Sarang Burung Walet
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	Sarana: a. Perangkat komputer b. Alat Tulis Kantor c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram d. Blanko/formulir Izin e. Dokumen Izin f. Brosur pengurusan izin g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin h. Telepon i. <i>Website</i> j. <i>Email</i>  Prasarana/fasilitas: a. Loker Informasi b. Loker Administrasi Perizinan ( <i>Front Office</i> ) dan Tim Teknis Perizinan ( <i>Back Office</i> ) c. Loker Pengaduan d. Loker Pengambilan Izin e. Loker Kasir/Bendahara f. Ruang Penyimpanan Arsip g. Ruang Tunggu h. Halaman Parkir
8.	<b>Kompetensi</b>	- Sarjana Hukum, Ekonomi,

	<b>Pelaksana</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- D3 Akuntansi, Perpajakan,</li> <li>- SMA, SMK</li> <li>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</li> <li>- Lulus diklat PTSP</li> <li>- Mampu mengoperasikan komputer.</li> </ul>
<b>9.</b>	<b>Pengawasan internal</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang</li> <li>2. Dilaksanakan Secara Kontinyu</li> </ol>
<b>10.</b>	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmp2t.mataramkota.go.id">dpmp2t.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
<b>11.</b>	<b>Jumlah pelaksana</b>	4 Orang
<b>12.</b>	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.

<b>13.</b>	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barcode</li> </ol>
<b>14.</b>	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

## STANDAR PELAYANAN PAKET IZIN USAHA

1. Izin Gangguan (HO);
2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);
3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);
4. Tanda Daftar Gudang (TDG);
5. Tanda Daftar Industri (TDI);
6. Izin Usaha Industri (IUI)/Izin Perluasan;
7. Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)
8. Izin Usaha Jasa Konstruksi IUJK.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	<b>Dasar Hukum</b>	d. Perda No. 1 Tahun 2016
2.	<b>Persyaratan Pelayanan</b>	<p>A. PERSYARATAN DASAR IZIN PAKET:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy KTP Pemilik/Pimpinan yang masih berlaku</li> <li>2. Fotocopy Tanda lunas PBB tahun terakhir</li> <li>3. Pas Foto Pemilik/Pemohon ukuran 3 x 4 (sesuai keperluan)</li> <li>4. Fotocopy NPWP Perorangan/Perusahaan</li> <li>5. Fotocopy Akta Pendirian Perusahaan bagi yg berbadan hukum</li> <li>6. Sket lokasi Perusahaan</li> <li>7. Surat Kuasa Mengurus Izin (bila permohonan dikuasakan ke orang lain)</li> </ol> <p>A.1. Syarat Tambahan Izin Gangguan (HO):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat pernyataan permakluman dari tetangga (terlampir)</li> <li>2. Surat Keputusan Penunjukan Sebagai Pimpinan Kantor Cabang</li> <li>3. Fotocopy IMB/Pemutihan IMB (untuk izin baru/perpanjangan/perubahan)</li> <li>4. Fotocopy Sertifikat/Status Kepemilikan Tanah (hakmilik, kontrak/sewa)</li> <li>5. Fotocopy Dokumen Lingkungan dari Dinas Lingkungan Hidup</li> <li>6. Fotocopy Ijin Usaha/Ijin Teknis yang dipersamakan sesuai dengan bidang usaha</li> </ol> <p>A.2. Syarat Tambahan TDUP:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Profil perusahaan</li> <li>2. Fotocopy izin usaha angkutan (khusus usaha jasa transportasi Wisata)</li> <li>3. Fotocopy laig higienis dari Dinas kesehatan (sesuai keperluan)</li> <li>4. Fotocopy surat rekomendasi dari Dinas kesehatan (untuk SPA)</li> <li>5. Surat pernyataan tertulis dari pengusaha yang menjamin bahwa data dan dokumen yang diserahkan sah dan benas</li> </ol> <p>A.3. Syarat Tambahan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) dan Tanda Daftar Perusahaan (TDP):</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>I. Perseroan Komanditer (CV)/Perseroan Terbatas (PT): <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Fotocopy Surat Pengesahan Sebagai Badan Hukum dari Pengadilan (CV)</li> <li>2. Asli dan Fotocopy Surat Pengesahan Sebagai Badan Hukum dari Menkumham (PT)</li> <li>3. Fotocopy Akta Perubahan Perusahaan s/d terakhir</li> </ol> </li> <li>II. Koperasi: <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Daftar Nama Pengurus dan Badan Pengawas Koperasi</li> </ol> </li> </ol>

		<p>2. Daftar Nama Anggota Koperasi</p> <p>3. Fotocopy Anggaran Dasar Koperasi dan Pengesahan sebagai Badan Hukum</p> <p>A.4. Syarat Tambahan Tanda Daftar Gudang (TDG):</p> <p>1. Foto Copy IMB/Bukti Sewa Gudang</p> <p>A.5. Syarat Tambahan SIUP &amp; TDP Kantor Cabang:</p> <p>1. Foto Copy SIUP &amp; TDP Kantor Pusat yang dilegalisir basah</p> <p>2. Foto Copy Akta Perubahan Perusahaan s/d terakhir.</p> <p>3. NPWP Kantor Cabang</p> <p>4. Akta Notaris Kantor Cabang atau bukti lain tentang Pembukaan Kantor Cabang</p> <p>A.6. Syarat Tambahan Izin Usaha Perpanjangan/Perubahan:</p> <p>1. Asli dan Fotocopy Izin Usaha yang habis masa berlaku (sesuai kebutuhan)</p>
3.	<b>Sistem, mekanisme, dan prosedur</b>	Terlampir
4.	<b>Jangka waktu penyelesaian</b>	7 hari kerja
5.	<b>Biaya/tarif</b>	Izin-izin pada Paket Izin Usaha bebas retribusi (Rp.0,-), kecuali: Izin Gangguan
6.	<b>Produk pelayanan</b>	<p>1. IzinGangguan (HO);</p> <p>2. Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP);</p> <p>3. Tanda Daftar Perusahaan (TDP);</p> <p>4. Tanda Daftar Gudang (TDG);</p> <p>5. Tanda Daftar Industri (TDI);</p> <p>6. Izin Usaha Industri (IUI)/Izin Perluasan;</p> <p>7. Izin Tanda Daftar Usaha Pariwisata (TDUP)</p> <p>8. Izin Usaha Jasa Konstruksi IUJK.</p>
7.	<b>Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas</b>	<p>Sarana:</p> <p>a. Perangkat komputer</p> <p>b. Alat Tulis Kantor</p> <p>c. Sistem Informasi Manajemen Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Mataram</p> <p>d. Blanko/formulir Izin</p> <p>e. Dokumen Izin</p> <p>f. Brosur pengurusan izin</p> <p>g. Papan informasi prosedur dan persyaratan izin</p> <p>h. Telepon</p> <p>i. <i>Website</i></p> <p>j. <i>Email</i></p> <p>Prasarana/fasilitas:</p> <p>a. Loker Informasi</p> <p>b. Loker Administrasi Perizinan (<i>Front Office</i>) dan Tim Teknis Perizinan (<i>Back Office</i>)</p> <p>c. Loker Pengaduan</p> <p>d. Loker Pengambilan Izin</p> <p>e. Loker Kasir/Bendahara</p> <p>f. Ruang Penyimpanan Arsip</p> <p>g. Ruang Tunggu</p> <p>h. Halaman Parkir</p>
8.	<b>Kompetensi Pelaksana</b>	<p>- Sarjana Hukum, Ekonomi</p> <p>- D3 Akuntansi, Perpajakan</p> <p>- SMA, SMK</p> <p>- Memahami peraturan perundang-undangan yang berlaku</p> <p>- Lulus diklat PTSP</p> <p>- Mampu mengoperasikan komputer.</p>

9.	<b>Pengawasan internal</b>	1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang 2. Dilaksanakan Secara Kontinyu
10.	<b>Penanganan pengaduan, saran, dan masukan</b>	<p>Penanganan pengaduan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon menerima lembar saran dan penilaian (IKM) pelayanan DPMPTSP saat mengambil izin yang telah selesai</li> <li>b. Pemohon mengisi lembar tersebut dan mengembalikannya kepada petugas Loker Pengambilan Izin</li> <li>c. Pemohon yang akan menyampaikan pengaduan dapat dilakukan dengan datang langsung/melalui telpon/lisan/tertulis pada Loker Pengaduan.</li> <li>d. Surat pengaduan yang masuk ke Kasi Pengaduan Pengawasan dan Pengendalian, akan dikonsultasikan ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal, kemudian akan diklasifikasikan berdasarkan materi dan bidang pengaduan terkait.</li> <li>e. Pengaduan yang masuk ke Kabid Pengendalian, Pelaporan dan Penanaman Modal kemudian dikoordinasikan dengan Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal)</li> <li>f. Jawaban pengaduan dari Kabid terkait (Kabid Pelayanan Perijinan/Kabid Perencanaan, Promosi dan Pengembangan Penanaman Modal) akan dituangkan dalam bentuk surat jawaban pengaduan yang ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP.</li> <li>g. Surat jawaban pengaduan yang telah ditandatangani oleh Kepala DPMPTSP akan disampaikan kepada pemohon yang mengajukan pengaduan secara langsung atau via telpon.</li> </ol> <p>Penyampaian saran dan masukan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemohon juga dapat menyampaikan saran dan penilaian pelayanan DPMPTSP sewaktu-waktu dengan mengisi lembar penilaian yang tersedia pada meja loket kasir/pengambilan izin kemudiannya memasukkannya ke dalam kotak saran.</li> <li>b. Lembar saran dan penilaian pelayanan direkap dan dibahas dengan manajemen DPMPTSP secara berkala setelah 150 lembar saran dan penilaian pelayanan terkumpul</li> <li>c. Berdasarkan hasil rekap berkala, DPMPTSP menyusun rencana aksi perbaikan pelayanan</li> </ol> <p>Pengaduan dan Saran dapat disampaikan juga melalui:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Kotak saran</li> <li>- SMS <i>gate way</i></li> <li>- Survey IKM (Indeks Kepuasan Masyarakat)</li> <li>- Website (<a href="http://dpmptsp.mataramkota.go.id">dpmptsp.mataramkota.go.id</a>)</li> <li>- Email (<a href="mailto:bpmp2t.mataram@gmail.com">bpmp2t.mataram@gmail.com</a>)</li> </ul>
11.	<b>Jumlah pelaksana</b>	6 Orang
12.	<b>Jaminan pelayanan</b>	Pelayanan didukung oleh petugas yang berkompeten dengan prinsip pelayanan yang prima.
13.	<b>Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Surat izin/surat keputusan izin dibubuhi tanda tangan serta cap stempel basah, sehingga dijamin keasliannya.</li> <li>2. Surat izin/surat keputusan izin menggunakan kertas berkop Dinas.</li> <li>3. Pada SK izin dilengkapi juga dengan barkode</li> </ol>
14.	<b>Evaluasi kinerja Pelaksana</b>	Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan melalui pengukuran penerapan 14 komponen standar pelayanan yang dilakukan sekurang-kurangnya setiap 1 tahun sekali.

Sistem, Mekanisme dan Prosedur pengajuan izin pada DPMPTSP Kota Mataram

No	Uraian	Pelaksana									Mutu Baku			
		Pemohon	Loket Informasi	Front Office	Back Office	Tim Kerja Teknis	Kasubid. Perizinan Usaha dan Kabid Perizinan	Kepala Badan	Loket Kasir	Loket Pengambilan Izin	Persyaratan	Waktu	Output	
1	Pemohon mengambil formulir permohonan izin dan meminta informasi cara pengisiannya pada Loket Informasi													
2	Petugas Loket Informasi menjelaskan cara pengisian formulir permohonan, mekanisme, tarif retribusi dan waktu penyelesaian izin kepada Pemohon													Formulir permohonan izin
3	Berkas permohonan izin serta persyaratan diserahkan Pemohon kepada Front Office untuk diteliti kelengkapannya. Setelah dinyatakan lengkap, berkas permohonan izin diregister dan dentry. Lalu pemohon diberikan bukti Terima Berkas. Berkas permohonan yang dinyatakan belum lengkap, dikembalikan kepada Pemohon.											1. Formulir permohonan izin 2. Kelengkapan berkas permohonan izin		1. Bukti Tanda Terima Berkas 2. Data Pemohon pada SIMPT
4	Petugas Back Office mengentry, mengklasifikan berdasarkan paketnya, merekap data permohonan izin sebagai panduan pemeriksaan lapangan dan menyusun jadwal pemeriksaan lapangan serta jadwal rapat koordinasi Tim Teknis											1. Berkas permohonan izin yang lengkap		1. Rekap data permohonan izin 2. Jadwal pemeriksaan lapangan 3. Undangan pemeriksaan lapangan dan rapat untuk tim Kerja Teknis 4. Jadwal rapat koordinasi tim teknis
5	Kasi Perizinan Usaha dan Kabid Perizinan memvalidasi lembar rekapitulasi data permohonan izin, Jadwal Pemeriksaan Lapangan, Jadwal Rapat Koordinasi Tim Teknis dan Undangan Pemeriksaan Lapangan secara terpadu untuk setiap jenis izin dalam paket.											1. Rekap data permohonan izin 2. Jadwal pemeriksaan lap. 3. Jadwal rapat koordinasi tim teknis		1. Rekap data permohonan izin yg divalidasi 2. Jadwal pemeriksaan lapangan yg divalidasi 3. Jadwal rapat koordinasi tim teknis yg divalidasi



Sistem, Mekanisme dan Prosedur pengajuan izin pada DPMPTSP Kota Mataram

No	Uraian	Pelaksana									Mutu Baku		
		Pemohon	Loket Informasi	Front Office	Back Office	Tim Kerja Teknis	Kasi Perizinan Usaha dan Kabid Perizinan	Kepala Dinas	Loket Kasir	Loket Pengambilan Izin	Persyaratan	Waktu	Output
6	Tim Kerja Teknis (bagian survey) dari SKPD terkait sesuai tupoksinya melakukan pemeriksaan lapangan berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Hasil pemeriksaan lapangan dituangkan kedalam Berita Acara Pemeriksaan lapangan.					↓ □					1. Rekap data permohonan izin yg divalidasi 2. Jadwal pemeriksaan lap.yg divalidasi		1. Berita Acara Pemeriksaan lapangan
7	Tim Kerja Teknis (termasuk Kabid dan Kasi perizinan usaha) membahas hasil pemeriksaan lapangan dalam Rapat Koordinasi Tim Kerja Teknis dan menyusun rekomendasi mengenai diterbitkan atau ditolaknya permohonan izin secara paket.					↓ □					1. Berita Acara Pemeriksaan lapangan dari Tim Kerja Teknis (bagian survey)		1. Berita Acara Rapat Koordinasi Tim Kerja Teknis dan rekomendasi akhir
8	Kepala Dinas melakukan penetapan izin berdasarkan rekomendasi yang disusun Tim Kerja Teknis. Permohonan izin yang ditolak, akan dibuatkan Surat Keputusan Penolakan Izin oleh Back Office dan disampaikan kepada Pemohon.	▭						◇			1. Berita Acara Rapat Koordinasi Tim Kerja Teknis dan rekomendasi		1. Penetapan Izin terbit/ditolak 2. Surat Keputusan Penolakan Izin
9	Petugas Back Office menyusun naskah Surat Keputusan izin terbit, menghitung retribusi izin dan membuat Surat Ketetapan Retribusi Daerah untuk setiap jenis izin, Termasuk dalam paket izin usaha.				□						1. Penetapan izint erbit/ditolak		1. Naskah Surat Keputusan Izin terbit 2. Surat Ketetapan Retribusi Daerah (SKRD)
10	Petugas Back Office mengentry data nomor SK izin, retribusi izin dan keterangan penolakan ke SIMPT.				▭						1. mengentry data nomor SK izin, retribusi izin dan keterangan penolakan		1. Data retribusi, nomor SK, alas an penolakan izin pada SIMPT
11	Kasi Perizinan Usaha dan Kabid Perizinan memvalidasi Naskah Izin, Surat Ketetapan Retribusi Daerah.					↓ □					1. Naskah SK Izin 2. SKRD		1. Naskah SK Izin divalidasi 2. SKRD divalidasi



Sistem, Mekanisme dan Prosedur pengajuan izin pada DPMPTSP Kota Mataram

No	Uraian	Pelaksana								Mutu Baku			
		Pemohon	Loket Informasi	Front Office	Back Office	Tim Kerja Teknis	Kasi Perizinan Usaha dan Kabid Perizinan	Kepala Dinas	Loket Kasir	Loket Pengambilan Izin	Persyaratan	Waktu	Output
12	Naskah izin dan Surat Ketetapan Retribusi Daerah ditandatangani oleh Kepala Dinas.										Naskah SK Izin, SKRD dan/atau SK penolakan izin yang divalidasi		Naskah SK Izin, SKRD dan/atau SK penolakan izin yang ditandatangani
13	Petugas Loket Pengambilan mendistribusikan data izin selesai kepada Loket Informasi dan mendistribusikan Surat Ketetapan Retribusi Daerah kepada Loket Kasir										Naskah SK Izin, SKRD dan/atau SK penolakan izin yang ditandatangani		Berita Acara Serah Terima Izin Selesai
14	Petugas Loket Informasi menghubungi dan menginformasikan pemohon melalui telepon bahwa permohonan izin yang diajukannya telah selesai dan biaya retribusi yang harus dibayar										Berita Acara Serah Terima Izin Selesai dan data izin ditolak		Informasi mengenai Izin selesai dan izin ditolak
15	Pemohon membayar retribusi izin pada Loket Kasir dengan memperlihatkan Bukti Tanda Terima Berkas. Petugas pada Loket Kasir memberikan kuitansi/tanda terima pembayaran retribusi.										1. Bukti Tanda Terima Berkas 2. Pembayaran retribusi izin		Kuitansi/tanda terima pembayaran retribusi
16	Pemohon mengambil naskah SK izin pada Loket Pengambilan dengan memperlihatkan kuitansi/tanda terima pembayaran retribusi dan penyerahan izin kepada pemohon										Kuitansi/tanda terima pembayaran retribusi		Naskah SK Izin yang telah ditandatangani oleh Kepala Dinas