



PEMERINTAH KOTA DENPASAR
DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
GRAHA SEWAKA DHARMA, JL. MAJAPAHIT, LUMINTANG, DENPASAR
TELP. (0361)428610, 430820. Fax: (0361)416075
Website: <http://perijinan.denpasarkota.go.id>
[email:perijinan@denpasarkota.go.id](mailto:perijinan@denpasarkota.go.id)

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DENPASAR**

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

NOMOR : 222 TAHUN 2017

TENTANG

STANDAR PELAYANAN

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA DENPASAR**

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

- Menimbang** : a. Bahwa untuk mewujudkan kepastian tentang hak, tanggung jawab, kewajiban dan kewenangan seluruh pihak terkait dalam penyelenggaraan pelayanan publik pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar dan dalam rangka mewujudkan sistem penyelenggaraan pemerintahan sesuai dengan asas-asas umum penyelenggaraan pemerintahan yang baik, terpenuhinya hak-hak masyarakat dalam memperoleh pelayanan publik secara maksimal, serta mewujudkan partisipasi dan ketaatan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, maka perlu ditetapkan standar pelayanan.
- b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, maka perlu ditetapkan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar tentang Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar.
- Mengingat** : 1. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1974 tentang Pokok-pokok Kepegawaian sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 43 Tahun 1999 (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3890);

2. Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1981 tentang Hukum Acara Pidana(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1981 Nomor 76 Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3209);
3. Undang-Undang Nomor 8 tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun1999 Nomor 42,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4125);
4. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 1999 tentang Penyelenggaraan Negarayang Bersih dan Bebas Korupsi,Kolusi,dan Nepotisme (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun1999 Nomor75, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor3851);
5. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 125,Tambahan Lembaran NegaraRepublik Indonesia Nomor 4437) sebagaimana telah diubah dengan beberapakali terakhir dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 108,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4548);
6. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik(Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
7. Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 1980 tentang Peraturan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Lembaran NegaraRepublik Indoneisa Tahun 1980 Nomor 50,Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3175);
8. Peraturan Pemerintah Nomor 68 Tahun 1999 tentang Tata Cara Pelaksanaan Peran Serta Masyarakat dalam Penyelenggaraan Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 1999 Nomor 129, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3866);
9. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan;
10. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
11. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan RB Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik;
12. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/26/M.PAN/2/2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
13. Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah Kota Denpasar sebagaimana telah diubah beberapa kali terakhir dengan Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 14 Tahun 2012 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Daerah Kota Denpasar Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata kerja LembagaTeknis Daerah Kota Denpasar(Lembaran Daerah Kota Denpasar Tahun

20012 Nomor 14, Tambahan Lembaran Daerah Kota Denpasar Nomor14);

14. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 7 Tahun 2013 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Walikota Denpasar Nomor 34 Tahun 2008 tentang Uraian Tugas Jabatan Pada Organisasi Lembaga Teknis Daerah Kota Denpasar;
15. Peraturan Walikota Denpasar Nomor 21 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

KESATU : Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar sebagaimana tercantum dalam Lampiran Keputusan ini.

KEDUA : Ketentuan Lampiran Standar Pelayanan, sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kesatu memuat:

A. Pendahuluan:

1. Visi;
2. Misi;
3. Filosofi Pelayanan;
4. Motto;
5. Janji Layanan;
6. Jenis-jenis Pelayanan.

B. Standar Pelayanan

1. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (*service delivery*) meliputi:
 1. Persyaratan pelayanan, tarif pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan perijinan
 2. Sistem, mekanisme, dan prosedur
 3. Produk pelayanan
 4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan
2. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (*manufacturing*), meliputi:
 1. Dasar hukum
 2. Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 3. Kompetensi pelaksana
 4. Pengawasan internal
 5. Jumlah pelaksana
 6. Jaminan pelayanan
 7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 8. Evaluasi kinerja pelaksana

C. Inovasi Pelayanan

- KETIGA : Standar Pelayanan sebagaimana dimaksud dalam Diktum Kedua dipergunakan sebagai acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas/aparat Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar dalam memberikan pelayanan perijinan.
- KEEMPAT : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dan apabila dikemudian hari terdapat kesalahan dalam Keputusan ini, akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 17 Oktober 2017

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA DENPASAR

Ir. I MADE KUSUMA DIPUTRA, MT
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP.19581230 198610 1 002

LAMPIRAN : KEPUTUSAN KEPALA DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DENPASAR
TENTANG : STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN
MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU
PINTU KOTA DENPASAR
NOMOR : 222 TAHUN 2017
TANGGAL : 17 Oktober 2017

STANDAR PELAYANAN

A. PENDAHULUAN

Visi merupakan wawasan dan cara pandang, baik mengenai ruang, waktu maupun tindakan untuk mewujudkan ide-ide dan gagasan menjadi kenyataan. Pada dasarnya di dalam visi telah mengandung misi yang diwujudkan, karena itu misi lebih merupakan upaya nyata. Upaya nyata ini lebih ditegaskan dalam bentuk Program pembangunan yang menjadi panduan dalam prakteknya sehingga gerak pembangunan berjalan ke arah yang ditetapkan.

Mengacu pada Visi pembangunan Pemerintah Kota Denpasar Tahun 2016-2021 adalah “**Denpasar Kreatif Berwawasan Budaya Dalam Keseimbangan Menuju Keharmonisan**”, mengacu pada Visi Pembangunan dimaksud, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar menjabarkan secara lebih rinci sebagai upaya untuk mendukung tercapainya visi pembangunan Pemerintah Kota Denpasar. Beranjak dari hal tersebut, Visi dan Misi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar ditetapkan sebagai berikut:

1. VISI

“Pelayanan Prima Guna Menciptakan Iklim Investasi yang Berdaya Saing Menuju Denpasar Kreatif Berwawasan Budaya”.

2. MISI

1. Peningkatan kepatuhan pelaku usaha terhadap peraturan perundang-undangan.
2. Meningkatkan peran serta masyarakat dalam mewujudkan pelayanan penanaman modal, perijinan dan non perijinan berlandaskan kearifan lokal melalui budaya kreatif.

3. Pengembangan sistem pelayanan penanaman modal, perijinan dan non perijinan sesuai azas-azas pelayanan publik.

3. FILOSOFI

Filosofi Pelayanan Publik yang dikembangkan Pemerintah Kota Denpasar adalah **“Sewaka Dharma” artinya Melayani Adalah Kewajiban**, yang tidak dapat dipisahkan dari tiga makna yang terdapat dalam Visi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar yaitu: **Prima, Kreatif, dan Wawasan Budaya**.

4. MOTTO

Dalam bekerja, Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar memiliki motto:

“Kalau Bisa Dipercepat Kenapa Diperlambat”

5. JANJI LAYANAN

Janji layanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar yaitu:

“Mudah, Cepat, Akurat dan Akuntabel”.

6. JENIS-JENIS PELAYANAN

Penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan yang semula dilaksanakan di berbagai Organisasi Perangkat Daerah (OPD) secara bertahap dilaksanakan oleh Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar berdasarkan Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perijinan dan Non Perijinan, sesuai dengan **Tabel 1**.

B. STANDAR PELAYANAN

Standar Pelayanan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar terdiri dari:

1. *Service delivery*, meliputi:

- 1.1. Persyaratan pelayanan, tarif pelayanan dan waktu penyelesaian pelayanan perijinan dan non perijinan sebagaimana tercantum pada **Lampiran 1.2**.
- 1.2. Sistem, mekanisme dan prosedur sebagaimana tercantum pada **Lampiran 1.3**.
- 1.3. Produk Pelayanan
Produk yang akan diperoleh dari hasil pelayanan, adalah berupa Keputusan dan Sertifikat Ijin.

1.4. Penanganan pengaduan, saran dan masukan sebagaimana tercantum pada Lampiran 1.4.

2. **Manufacturing**, meliputi:

2.1. **Dasar Hukum**

Dasar hukum yang digunakan sebagai acuan dalam melaksanakan pelayanan perijinan dan non perijinan sebagaimana tercantum pada **Lampiran 1.2**.

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

Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas pelayanan yang tersedia di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar, antara lain:

- Sistem antrian yang jelas, dengan menggunakan nomor antrian secara otomatis.
- KIOS *Touchscreen* Informasi, untuk memudahkan pemohon dalam mencari informasi perijinan maupun pengecekan status permohonan perijinan.
- Layar Sentuh *E-Polling*, untuk Polling layanan perijinan dan non perijinan, dan juga dapat digunakan untuk pengecekan status permohonan perijinan.
- Ruang tunggu yang nyaman, dilengkapi dengan televisi dan internet gratis.
- Ruang pelayanan yang nyaman.
- Loket Pembayaran (BPD).
- Kamar mandi dan WC.
- Tempat parkir.
- dll.

2.3. **Kompetensi dan Jumlah Pelaksana**

- Kompetensi setiap Pelaksana pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar dipastikan telah sesuai dengan bidang tugas masing-masing Pelaksana.
- Jumlah Pelaksana yang dimiliki Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar sebanyak 148 orang, terdiri dari PNS sebanyak 84 orang dan Tenaga Kontrak sebanyak 64 orang.
- Golongan PNS terdiri dari:

Golongan	IVc	IVb	IVa	IIIId	IIIc	IIIb	IIIa	IIId	IIc	IIb	IIa	TOTAL
Jumlah (orang)	1	1	7	15	14	23	6	1	7	8	1	84

- Tenaga Kontrak terdiri dari:

No.	Tenaga Kontrak	Jumlah (orang)
1.	Tenaga Programmer	1
2.	Tenaga Kontrak IT (Pelayanan Perijinan dan Penanaman Modal)	48
3.	Sopir	6
4.	CS	5
5.	Satpam	2
6.	Waker	1
7.	Loper	1
	TOTAL	64

2.4. Pengawasan Internal

Pengawasan internal terhadap proses maupun produk Pelayanan masing-masing bidang dipantau oleh Kepala Bidang secara berkala.

- Secara periodik minimal 1(satu) kali dalam setahun,Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar melakukan audit internal ISO9001 untuk memastikan seluruh proses realisasi pelayanan dapat dikendalikan.
- Aturan dan mekanisme pelaksanaan audit internal dijelaskan dalam **Prosedur Mutu Audit Internal**.

2.5. Jaminan Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar menjamin seluruh pelayanan perijinandan non perijinan yang diberikan sesuai dengan Standar Pelayanan yang dituangkan dalam **Standar Operasional Prosedur (SOP)**.

2.6. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar mengutamakan keamanan dan keselamatan pemohon yang menerima pelayanan melalui Janji Layanan dan Kebijakan Mutu.

2.7. Evaluasi Kinerja Pelaksana

- Kinerja pelaksana ditetapkan melalui target terukur dalam **Sasaran Mutu** yang merupakan target kinerja pelayanan.
- Pencapaian targetdihitung dan dipantau secara berkala melalui **SIM**.
- Hasil pencapaian target dianalisis oleh petugas dalam **Laporan Pencapaian Sasaran Mutu** dan dievaluasi oleh Kepala Dinas untuk menentukan tindak lanjut dan penetapan target kinerja selanjutnya dengan konsep peningkatan kinerja berkesinambungan.

C. INOVASI PELAYANAN

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan kepatuhan masyarakat terhadap hukum terkait perijinan pendirian bangunan dan usaha, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar membuat beberapa inovasi dalam sistem pelayanan, yaitu:

1. Daftar Ulang

- 1.1. Dasar Hukum : Peraturan Walikota Denpasar Nomor 16 Tahun 2010 tentang Pelaksanaan Penyederhanaan Pelayanan Perijinan di Lingkungan Pemerintah Kota Denpasar.
- 1.2. Difokuskan untuk perpanjangan perijinan dengan ketentuan apabila usaha tersebut tidak mengalami perubahan kepemilikan, perubahan lokasi maupun perluasan tempat usaha.

2. Pelayanan Perijinan Paralel

- 2.1. Dasar Hukum : Peraturan Walikota Denpasar Nomor 1 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Perijinan dan Non Perijinan
- 2.2. Berdasarkan Bab IV Pasal 4 Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Perijinan dan Non Perijinan, disebutkan bahwa tata cara permohonan ijin mencakup:
 1. Permohonan ijin secara parsial
 2. Permohonan ijin secara paralel
- 2.3. Mengacu pada Pasal 6 ayat (1) Peraturan Walikota Nomor 1 Tahun 2017, permohonan ijin secara paralel adalah permohonan ijin lebih dari 1 (satu) ijin yang diproses secara bersamaan.
- 2.4. Dalam rangka pelaksanaan permohonan ijin secara paralel, maka diatur sebagai berikut:
 1. Persyaratan dalam permohonan ijin secara paralel mengacu pada persyaratan yang ada pada permohonan ijin secara parsial, namun untuk persyaratan yang sama pada ijin sebelumnya tidak dibutuhkan kembali pada perijinan selanjutnya (tidak ada duplikasi persyaratan).
 2. Waktu pemrosesan permohonan ijin secara paralel adalah waktu terlama yang dibutuhkan dalam pemrosesan ijin secara parsial yang termasuk dalam permohonan ijin secara paralel.

3. Prosedur pemrosesan permohonan ijin secara paralel adalah prosedur yang paling kompleks dalam pemrosesan ijin secara parsial yang termasuk dalam permohonan ijin secara paralel.
4. Permohonan IMB sebagai ijin dasar tidak dapat dimohonkan secara paralel dengan ijin operasional, kecuali untuk IMBR dengan SIPR. Permohonan IMB dapat diajukan secara paralel dengan Persetujuan Prinsip Membangun (PPM) mengacu pada ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Layanan One Day Service (ODS)

- 3.1. Dasar Hukum: Keputusan Walikota Denpasar Nomor : 188.45/255/HK/2011 tentang Pelaksanaan Pelayanan Perijinan 1 (Satu) Hari Jadi.
- 3.2. Pelayanan Pelayanan Perijinan 1 (Satu) Hari Jadi diberikan untuk SIUP dan TDP perorangan dengan neraca awal perusahaan dibawah Rp.50.000.000,- (lima puluh juta rupiah), Surat Ijin Kerja Perawat, Surat Ijin Kerja Perawat Gigi, Surat Ijin Kerja Refraksionis Optisen, Legalisir Ijin.

4. Layanan Siap Antar

- 4.1. Kerjasama dengan PT.Pos Indonesia dalam sistem antar surat.
- 4.2. Memberikan layanan pengantaran surat pemberitahuan ijin langsung ke pemohon melalui jasa PT.POS.

5. Pelayanan Perijinan Keliling (Mobile Service)

- 5.1. Dasar Hukum : Keputusan Walikota Denpasar Nomor : 188.45/45/HK/2012 tentang Pelaksanaan Pelayanan Perijinan Keliling (Mobile Service).
- 5.2. Pelayanan perijinankeliling (*mobile service*) diberikan untuk SIUP dan TDP perorangan dengan neraca awal perusahaan dibawah Rp.50.000.000,-(lima puluh juta rupiah).

6. Layanan SMSGateway

Layanan SMS Gateway meliputi:

- 6.1. Cek Ijin ViaSMS
- 6.2. Informasi Status ijin Siap ambil via SMS
- 6.3. Informasi Total Biaya Retribusi via SMS
- 6.4. Informasi Ijin Ditolak Via SMS

D. PENUTUP

Standar Pelayanan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar merupakan acuan yang harus dilaksanakan oleh petugas Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Denpasar untuk memberikan pelayanan perijinandan non perijinan yang lebih baik kepada masyarakat. Penyelenggaraan pelayanan perijinan dan non perijinan harus berpedoman kepada Visi, Misi, Filosofi Pelayanan, Motto dan Janji Layanan dengan selalu melaksanakan prosedur pelayanan serta janji layanan untuk mencapai tujuan akhir yaitu kepuasan masyarakat.

Penetapan Standar Pelayanan ini merupakan suatu upaya praktis, cepat dan sederhana untuk memenuhi sebagian perintah/amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Ditetapkan di Denpasar
pada tanggal 17 Oktober 2017

KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA DENPASAR

Ir. I MADE KUSUMA DIPUTRA, MT
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP.19581230 198610 1 002