

STANDAR PELAYANAN PERIZINAN DAN NONPERIZINAN PADA DINAS  
PENANAMAN MODAL, PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAN  
KETENAGAKERJAAN KABUPATEN DAIRI

I. PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengamanatkan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik, baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib untuk menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing.

Sejalan dengan hal tersebut pemerintah menerbitkan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pada ketentuan dalam Pasal 22 ayat (3) menyatakan bahwa petunjuk teknis penyusunan penetapan, dan penerapan Standar Pelayanan diatur dengan Peraturan Menteri.

Menindaklanjuti hal dimaksud maka ditetapkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 36 Tahun 2012 tentang Penyusunan, Penetapan, dan Penerapan Standar Pelayanan. Namun seiring dengan perkembangan teknologi informasi dan keadaan, peraturan ini dicabut dengan terbitnya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan yang ditetapkan pada tanggal 2 Mei 2014.

Perhatian serius pemerintah khususnya dalam penyelenggaraan pelayanan terpadu satu pintu diharapkan untuk mendekatkan dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat serta memperpendek proses pelayanan guna mewujudkan pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti dan terjangkau ditindaklanjuti dengan terbitnya Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu pada tanggal 15

September 2014 dan mengamanatkan Bupati untuk menetapkan Standar Pelayanan.

## 1.2 Pengertian Standar Pelayanan

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

## 1.3 Tujuan dan Sasaran

Tujuan Standar Pelayanan ini adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.

Sasaran adalah agar setiap penyelenggara mampu memyusun, menetapkan dan menerapkan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan (DPMPTSPK) Kabupaten Dairi dengan baik dan konsisten.

## 1.4 Ruang Lingkup

Ruang lingkup standar pelayanan pada DPMPTSPK Kabupaten Dairi adalah meliputi komponen:

1. dasar hukum;
2. persyaratan;
3. sistem, mekanisme, dan prosedur/standar operasional prosedur;
4. jangka waktu penyelesaian;
5. biaya/tariff;
6. produk pelayanan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas;
8. kompetensi pelaksana;
9. pengawasan internal;
10. penanganan pengaduan;
11. jumlah pelaksana;
12. jaminan pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan;
14. evaluasi kinerja pelaksana;
15. masa berlaku izin;

## II. Pengertian dan Prinsip Penyusunan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

### 2.1 Pengertian

Dalam standar pelayanan Perizinan dan Nonperizinan ini yang dimaksud dengan:

1. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
2. Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
3. Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Organisasi Penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan Undang-Undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.
4. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji Penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.
5. Maklumat pelayanan adalah pernyataan tertulis yang berisi keseluruhan rincian kewajiban dan janji yang terdapat dalam Standar Pelayanan.
6. Masyarakat adalah seluruh pihak, baik warga negara maupun penduduk sebagai orang perseorangan, kelompok, maupun badan hukum yang berkedudukan sebagai penerima manfaat pelayanan publik, baik secara langsung maupun tidak langsung.
7. Pihak terkait adalah pihak yang dianggap kompeten dalam memberikan masukan terhadap penyusunan Standar Pelayanan.

8. Pelaksana pelayanan publik yang selanjutnya disebut pelaksana adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

## 2.2 Prinsip

Dalam menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dilakukan dengan memperhatikan prinsip:

1. Sederhana.

Standar Pelayanan yang mudah dimengerti, mudah diikuti, mudah dilaksanakan, mudah diukur, dengan prosedur yang jelas dan biaya terjangkau bagi masyarakat maupun Penyelenggara.

2. Konsistensi.

Dalam penyusunan dan penerapan standar pelayanan harus memperhatikan ketetapan dalam mentaati waktu, prosedur, persyaratan, dan penetapan biaya pelayanan yang terjangkau.

3. Partisipatif.

Penyusunan Standar pelayanan dengan melibatkan masyarakat dan pihak terkait untuk membahas bersama dan mendapatkan keselarasan atas dasar komitmen atau hasil kesepakatan.

4. Akuntabel.

Hal-hal yang diatur dalam standar pelayanan harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara konsisten kepada pihak yang berkepentingan.

5. Berkesinambungan.

Standar pelayanan harus dapat berlaku sesuai perkembangan kebijakan dan kebutuhan peningkatan kualitas pelayanan.

6. Transparansi.

Mudah diakses dan diketahui oleh seluruh masyarakat.

7. Keadilan.

Standar pelayanan harus menjamin bahwa pelayanan yang diberikan dapat menjangkau semua masyarakat yang berbeda status ekonomi, jarak lokasi geografis, dan perbedaan kapabilitas fisik dan mental.

### III. Tahapan Penyusunan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

#### 3.1. Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi dalam rangka penyusunan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan terlebih dahulu menyusun rancangan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan dengan melakukan identifikasi daftar persyaratan, prosedur, waktu, biaya/tarif, produk layanan dan pengelolaan pengaduan, permasalahan yang terjadi, menyesuaikan kewenangan yang dimiliki pemerintah daerah serta memuat komponen standar pelayanan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku sebagai bahan diskusi dengan masyarakat serta pihak-pihak terkait.

Komponen standar pelayanan adalah komponen yang merupakan unsur-unsur administrasi dan manajemen yang menjadi bagian dalam sistem dan proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 21 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, setiap standar pelayanan dipersyaratkan harus mencantumkan komponen sekurang-kurangnya meliputi:

1. Dasar Hukum adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.
6. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman.
9. Pengawasan internal adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah petugas yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan adalah memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan Standar Pelayanan.
13. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, risiko, dan keragu-raguan.
14. Evaluasi kinerja pelaksana adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 (empat belas) komponen sebagaimana tersebut diatas. Apabila dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan. Selain itu sebagai upaya harmonisasi antar peraturan perundang-undangan maka penyusunan komponen standar pelayanan perlu memperhatikan peraturan perundangan lain yang terkait dengan penyusunan standar pelayanan seperti Standar Pelayanan Minimal (SPM), Standar Teknis Sektoral, *Standard Operating Procedures* (SOP) dan Norma, Standar, Prosedur, dan Kriteria (NSPK).

### 3.2. Penetapan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi sebelum menetapkan Standar

Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan membuat Berita Acara Pembahasan dengan seluruh pihak yang terlibat dalam pembahasan serta membubuhkan tanda tangan.

Selanjutnya Standar Pelayanan yang telah disepakati antara penyelenggara dan pengguna layanan serta pihak yang terkait kemudian ditetapkan melalui Keputusan Bupati Dairi.

### 3.3. Penerapan Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Standar Pelayanan yang telah ditetapkan tersebut, selanjutnya diterapkan pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi melalui proses internalisasi dan sosialisasi kepada pihak yang terkait.

Proses internalisasi diperlukan untuk memberikan pemahaman kepada seluruh jajaran organisasi penyelenggara pelayanan. Sedangkan sosialisasi dilakukan untuk membangun pemahaman dan persamaan persepsi di lingkungan unit/satker penyelenggara pelayanan. Pelaksanaan kedua proses ini kemudian didokumentasikan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

### 3.4. Penetapan Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

Maklumat Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan merupakan pernyataan kesanggupan dan kewajiban penyelenggara untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.

Dalam Maklumat Pelayanan memuat beberapa pernyataan sebagai berikut:

1. Janji dan kesanggupan untuk melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan.
2. Memberikan pelayanan sesuai dengan kewajiban dan akan melakukan perbaikan secara terus-menerus.
3. Kesiediaan untuk menerima sanksi, dan/atau memberikan kompensasi apabila pelayanan yang diberikan tidak sesuai standar.

Maklumat ini wajib dipublikasikan secara luas, jelas dan terbuka kepada masyarakat, melalui berbagai media yang mudah diakses oleh masyarakat.

### 3.5. Pemantauan dan Evaluasi

Proses pemantauan dan evaluasi adalah untuk melakukan evaluasi kinerja pelayanan sebagai dasar perbaikan berkelanjutan sehingga dapat dilakukan penilaian terkait faktor kunci keberhasilan dan faktor-faktor penghambat dalam pelayanan dengan metode analisis dokumen, survei (survei kepuasan masyarakat), wawancara dan observasi.

Berdasarkan hasil pemantauan dan evaluasi, Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi dapat melakukan perbaikan dan inovasi pelayanan Perizinan dan Nonperizinan serta terobosan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Perizinan dan Nonperizinan secara berkelanjutan.

## IV. Standar Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan

### 4.1. Mekanisme dan Prosedur

Mekanisme untuk penerbitan izin baru adalah sebagai berikut :

- a. pemohon mengambil dan mengisi formulir yang telah disediakan oleh DPMPTSPK;
- b. apabila pengurusan izin dikuasakan maka wajib melampirkan surat kuasa yang bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pemilik atau pengurus atau penanggungjawab usaha;
- c. formulir permohonan dan kelengkapan berkas persyaratan dibuat dalam rangkap 2 (dua);
- d. petugas penerima berkas (*front office*) meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon;
- e. apabila berkas belum lengkap maka petugas *front office* akan mengembalikan berkas permohonan untuk dilengkapi;
- f. berkas yang dinyatakan telah lengkap dan benar akan diberi resi penerimaan berkas oleh petugas *front office*;
- g. selanjutnya berkas akan dipelajari dan diproses oleh petugas pemrosesan (*back office*) dan jika dianggap perlu Kepala DPMPTSPK dapat menugaskan tim teknis dan/atau petugas melakukan peninjauan lapangan;
- h. DPMPTSPK menerbitkan izin dengan mempertimbangkan rekomendasi dari Tim Teknis;

- i. Pemohon membayar retribusi ke Bendahara Penerimaan DPMPTSPK, bagi izin yang wajib retribusi;
- j. Izin yang telah terbit diambil di *front office* dengan menyerahkan resi penerimaan berkas.

Mekanisme untuk perpanjangan izin adalah sebagai berikut :

- a. Pemohon mengambil dan mengisi formulir yang telah disediakan oleh DPMPTSPK;
- b. apabila pengurusan izin dikuasakan maka wajib melampirkan surat kuasa yang bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pemilik atau pengurus atau penanggungjawab usaha;
- c. pemohon menunjukkan izin sebelumnya;
- d. formulir permohonan dan kelengkapan persyaratan dibuat dalam rangkap 2 (dua);
- e. petugas penerima berkas (*front office*) meneliti kelengkapan dan kebenaran berkas permohonan yang diajukan oleh pemohon, apabila berkas belum lengkap maka petugas *front office* akan mengembalikan berkas permohonan untuk dilengkapi;
- f. berkas yang dinyatakan telah lengkap dan benar akan diberi resi penerimaan berkas oleh petugas *front office*;
- g. DPMPTSPK menerbitkan izin dengan mempertimbangkan rekomendasi dari Tim Teknis;
- h. Pemohon membayar retribusi ke Bendahara Penerimaan DPMPTSPK, bagi izin yang wajib retribusi;
- i. Izin yang telah selesai diambil di *front office* dengan menyerahkan resi penerimaan berkas.

#### 4.2 Motto

Motto Pelayanan DPMPTSPK Kabupaten Dairi “CLAR”

C : Cepat

L : Langsung

A : Akurat

R: : Ramah

### 4.3 Maklumat Pelayanan

|  |
|--|
| <p style="text-align: center;"><b>KEPASTIAN PENERBITAN IZIN ADALAH<br/>BAKTI KAMI UNTUK INVESTASI ANDA</b></p> |
|--|

### 4.4 Penanganan Pengaduan, saran dan masukan

Dalam hal penanganan pengaduan maka di DPMPTSPK disediakan kotak saran dan kotak indeks kepuasan masyarakat (IKM) sebagai evaluasi terhadap keberlangsungan tugas pokok dan fungsi Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan Ketenagakerjaan Kabupaten Dairi.

### 4.5 Pemantauan dan Evaluasi

Evaluasi standar pelayanan adalah rangkaian kegiatan membandingkan hasil atau prestasi suatu penerapan standar pelayanan yang telah ditetapkan, dan faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan dalam rangka penerapan standar pelayanan. Tahapan evaluasi dalam siklus penerapan standar pelayanan merupakan sebuah analisis yang sistematis terhadap standar yang telah ditetapkan, dengan tujuan untuk melihat kembali tingkat keberhasilan atau kegagalan dalam penerapan standar pelayanan. Dalam rangka optimalisasi pelayanan DPMPTSPK melakukan evaluasi penerapan standar pelayanan secara berkala setiap 1 (satu) tahun melalui survey terhadap Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

### 4.6 Aspek-aspek lain yang terkait dengan komponen Standar Pelayanan

Jam kerja pelayanan:

|  |                     |             |
|--|---------------------|-------------|
| Senin – Jumat                                      | : 08.00 - 12.00 WIB | : Pelayanan |
|  | 12.00 - 13.00 WIB   | : Istirahat |
|  | 13.00 - 16.00 WIB   | : Pelayanan |
| Sabtu, Minggu, Hari Libur dan Hari yang diliburkan |                     | : Libur     |

#### IV. Penutup

Standar Pelayanan pada DPMPTSPK Kabupaten Dairi adalah merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan terhadap kualitas pelayanan aparatur sipil negara sebagai pelayan masyarakat yang merupakan kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur.

BUPATI DAIRI, 19 Juni 2020



EDDY KELENG ATE BERUTU