

153. Standar Pelayanan Izin Operasional Kursus dan Pelatihan (IOKPP)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Izin Operasional Kursus dan Pelatihan (IOKPP)
2.	Persyaratan Pelayanan	Pemohon mengisi formulir permohonan yang telah disediakan dilengkapi dengan persyaratan sbb: I. Objek Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus Dan Pelatihan adalah setiap Penyelenggaraan Kursus dan pelatihan yang menambah pengetahuan dan ketrampilan; II. Subjek Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus Dan Pelatihan adalah setiap Lembaga kursus dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Perseorangan, Sekelompok Orang, Lembaga Sosial/Yayasan, Perseroan Terbatas, Badan Hukum dan atau Badan Usaha dengan atau tanpa mencantumkan kata kursus yang menyelenggarakan kegiatan khusus; III. Usaha yang termasuk Lembaga Kursus dan Pelatihan (LKP) adalah: 1. Kursus Bahasa Asing/Inggris; 2. Kursus/Bimbingan Belajar; 3. Kursus Tata Rias Pengantin; 4. Kursus kecantikan kulit dan sejenisnya; 5. Kursus Perikanan, Pertanian, Peternakan; 6. Kursus Akuntansi; 7. Kursus Spa; 8. Kursus Membatik, Animasi, Seni Ukir, Kerajinan Perak; 9. Kursus/Pelatihan Pengacara dan sejenisnya; 10. Kursus komputer; 11. Kursus/Pelatihan senam dan sejenisnya; 12. Kursus mengetik; IV. Persyaratan pembuatan Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan adalah sebagai berikut : 1. Surat Permohonan; 2. Fotokopi KTP Pemilik/Penanggung Jawab/Direktur; 3. Fotokopi NPWP; 4. NIB; 5. Izin Pendirian Kursus dan Pelatihan; 6. BPJS Ketenagakerjaan; 7. Kurikulum / Silabus; 8. Profil Lembaga Kursus; 9. Fotokopi Persetujuan Bangunan Gedung, Surat kepemilikan /penguasaan tanah/ perjanjian sewa; 10. Fotokopi pendirian Akta Pendirian Perusahaan badan usaha/badan hukum; 11. Surat Keterangan persetujuan tetangga yang diketahui oleh Lurah dan Camat; 12. Denah Lokasi; 13. Daftar Riwayat Hidup Pemilik/ Penyelenggara; 14. Fotokopi Ijazah dan setifikat yang relevan untuk sumber belajar; 15. Daftar sarana dan prasarana kursus yang dimiliki sesuai dengan program kursus yang diselenggarakan; 16. Pas foto berwarna 3 x 4 cm sebanyak 2 lembar; 17. Surat Kuasa bermaterai (jika dikuasakan).

NO.	KOMPONEN	URAIAN																
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Pemohon]; B --> C([Membuat Akun]); C --> D[Mendaftar izin, mengupload persyaratan]; C --> E[Mendaftar izin dengan perbantuan Front Office]; D --> F[Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan oleh Back Office]; E --> F; F --> G[TIM TEKNIS]; G --> H([Terbit Rekomendasi]); G --> I([Tidak Terbit Rekomendasi]); H --> J[Izin Diterbitkan]; I --> K[Surat Penolakan Berkas Perizinan]; J --> L[Pemohon]; K --> L;</pre> NB: untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui https://sicantik.go.id/. <table><tr><th>Pendaftaran DenganPerbantuan</th><th>Pendaftaran Online</th></tr><tr><td>1. Booking Online atau mengambil No Antrian</td><td>1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud</td></tr><tr><td>2. Menuju loket pelayanan</td><td>2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://sicantik.go.id/.</td></tr><tr><td>3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud</td><td>3. Booking Online atau mengambil No Antrian</td></tr><tr><td>4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>).</td><td>4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas</td></tr><tr><td>5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin.</td><td>5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum</td></tr><tr><td>6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub</td><td>6. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik</td></tr><tr><td></td><td>7. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis</td></tr></table>	Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online	1. Booking Online atau mengambil No Antrian	1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud	2. Menuju loket pelayanan	2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://sicantik.go.id/ .	3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud	3. Booking Online atau mengambil No Antrian	4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>).	4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas	5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin.	5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum	6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub	6. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik		7. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis
Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online																	
1. Booking Online atau mengambil No Antrian	1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud																	
2. Menuju loket pelayanan	2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://sicantik.go.id/ .																	
3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud	3. Booking Online atau mengambil No Antrian																	
4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>).	4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas																	
5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin.	5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum																	
6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub	6. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik																	
	7. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis																	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		Substansi Perizinan Umum 7. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik 8. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 9. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 10. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik. 8. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak memberikan rekomendasi maka berkas perizinan akan dikembalikan kepada pemohon untuk diperbaiki. 9. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 10 (sepuluh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.
5.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan retribusi.
6.	Penanganan pengaduan, saran, dan masukan	Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran: 1. Ruang Pengaduan 2. E-mail: pmptspkotametro@gmail.com 3. SP4N Lapor 4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor 5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850 6. Telepon : (0725) 2202016 7. Fax: (0725) 2202016 8. Kotak saran/pengaduan 9. Formulir survey IKM 10. E-Pengaduan melalui : pengaduan.dpmpptspmetro@gmail.com Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. Verifikasi aduan; 2. Mediasi; 3. Koordinasi dan cek lokasi; 4. Penyelesaian/Sanksi. SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah : 1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan; 2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda; 3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan; 4. 1 orang OPD Teknis. Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; b. Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; c. Kepres Nomor 68 Tahun 1998 tentang Pembinaan Kursus dan Pelatihan Kerja; d. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 25 Tahun 2018 tentang Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Pendidikan dan Kebudayaan; e. Peraturan Walikota Metro Nomor 17 Tahun 2011 tentang Izin Penyelenggaraan Lembaga Kursus dan Pelatihan; Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; f. Peraturan Wali Kota Metro Nomor 10 Tahun 2024 tentang Perubahan Atas Peraturan Walikota Nomor 8 Tahun 2022 tentang Pendelegasian Kewenangan Penerbitan Perizinan Berusaha, Perizinan Non Berusaha dan Pelayanan Non Perizinan dari Walikota Metro kepada Kepala Dinas Penanamal Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Metro.
2.	Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas	1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC 2. Ruangan Layanan Disabilitas 3. Aplikasi Booking Pendaftaran 4. Mesin Antrian 5. Tempat Bermain Anak 6. Pojok Baca dan Perpustakaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas 10. Kursi Roda 11. Tempat parkir 12. Food Court 13. Mobil dan sepeda motor dinas 14. Almari dokumen 15. Rak arsip 16. Meja 17. Kursi 18. Komputer dan printer 19. Telepon/Faksimile 20. Alat tulis kantor 21. Toilet umum 22. Toilet Kusus Disabilitas 23. Jaringan internet 24. Koran/bahan bacaan 25. TV 26. Mushola
3.	Jumlah pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang. 2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang. 3. Tim Teknis 1 orang. 4. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 5. Koordinator 1 orang. 6. Kepala Dinas.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
4.	Kompetensi Pelaksana	- Petugas <i>Front Office</i> : - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi Sicantik Cloud; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Petugas <i>Back Office</i> - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Mampu mengoperasikan komputer; - Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; - Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; - Mampu bekerja dalam Tim; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. - Tim Teknis - Berpendidikan minimal SLTA sederajat; - Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memiliki kemampuan kerjasama tim. - Penata Perizinan Ahli Muda - Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud. - Koordinator - Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); - Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; - Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; - Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; - Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; - Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud.
5.	Pengawasan internal	- Dilakukan oleh atasan langsung. - Dilakukan oleh tim audit internal. - Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV maupun aplikasi yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas.
6.	Jaminan pelayanan	1. Jaminan kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung petugas yang berkompeten di bidang tugasnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun. 2. Jaminan pelayanan yang bebas dari praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme.
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Surat Izin ditanda tangani secara elektronik yang dijamin oleh Penyelenggara Sertifikasi Elektronik. 2. Surat Izin dicetak dengan menggunakan <i>QR Code</i> dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan <i>QR code</i> oleh pemohon.
8.	Evaluasi kinerja Pelaksana	1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan. 2. Evaluasi penerapan Standar Pelayanan dilakukan minimal 2 (dua) kali dalam 1 (satu) tahun untuk selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.

Revisi Ke 2
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



Ismet, S.E
Pembina Tingkat I
NIP. 19710716 200312 1 001