

139. Standar Pelayanan Izin Operasional Kegiatan Belajar Mengajar (IO-KBM)

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	Izin Operasional Kegiatan Belajar Mengajar (IO-KBM)
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Izin Operasional Kegiatan Belajar Mengajar (IO-KBM) sebagai berikut: 1. Mendaftar secara online melalui aplikasi “Sicantik Cloud”; 2. Fotokopi KTP Pengelola/Penyelenggara; 3. NPWP Pengelola/Penyelenggara; 4. Fotokopi BPJS Ketenagakerjaan atau Kesehatan; 5. NIB; 6. Izin Pendirian Kegiatan Belajar Mengajar; 7. Akta Notaris pendirian Lembaga/ Yayasan; 8. Fotokopi Persetujuan Bangunan Gedung/Status Tanah; 9. Daftar Sarana Dan Prasarana PKBM; 10. Surat Pernyataan Warga yang berbatasan langsung;; 11. Susunan Pengurus dan Rincian Tugas; 12. Peta/Denah Lokasi; 13. Izin Domisili dari Kelurahan; 14. Rencana Kegiatan Anggaran PKBM (RKA-PKBM); 15. Fotokopi AD-ART Yayasan; 16. Pas foto berwarna terbaru 3 x 4 cm 3 lembar; 17. Surat Kuasa bermaterai (jika dikuasakan).
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/.

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>). 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui https://sicantik.go.id/ dan menyerahkan berkas persyaratan izin. 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub 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.	1. Pemohon Membuat Akun Sicantik Cloud 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal https://sicantik.go.id/. 3. Booking Online atau mengambil No Antrian 4. Menuju loket pelayanan dan menyerahkan berkas 5. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back Office</i> dan Sub Koordinator Sub Substansi Perizinan Umum 6. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik 7. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. 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	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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.dpmpmtpmetro@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 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional; b. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; c. Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 66 tahun 2010 tentang Pengelolaan dan Penyelenggaraan Pendidikan; d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 57 Tahun 2021 Tentang Standar Nasional Pendidikan; e. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 15 Tahun 2010 tentang Standar Pelayanan Minimal Pendidikan Dasar di Kabupaten/Kota sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 23 Tahun 2013 Perubahan Atas Peraturan Menteri Pendidikan Nasional; f. Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Nomor 81 Tahun 2013 tentang Pendirian Satuan Pendidikan Non Formal; g. Peraturan Menteri Pendidikan dan Kebudayaan Nomor 36 Tahun 2014 tentang Pedoman Pendirian, Perubahan dan Penutupan Satuan Pendidikan Dasar dan Menengah; h. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 02 tahun 2018 tentang Penyelenggaraan Pendidikan; i. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha;

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		j. 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 Penanaman 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.
4.	Kompetensi Pelaksana	1. Petugas <i>Front Office</i> : a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); c. Mampu mengoperasikan komputer; d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi Sicanik Cloud; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		2. Petugas <i>Back Office</i> a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Mampu mengoperasikan komputer; c. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; e. Mampu bekerja dalam Tim; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 3. Tim Teknis a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat; b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun); c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; d. Memahami penggunaan Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memiliki kemampuan kerjasama tim. 4. Penata Perizinan Ahli Muda a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud. 5. Koordinator a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1); b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik; c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik; d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memahami penggunaan aplikasi Sicantik Cloud.
5.	Pengawasan internal	1. Dilakukan oleh atasan langsung. 2. Dilakukan oleh tim audit internal. 3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
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