

166. Standar Pelayanan Surat Izin Terapis Wicara

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN				
1.	Produk pelayanan	Surat Izin Terapis Wicara				
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan Surat Izin Terapis Wicara sebagai berikut: 1. Mambuat Akun MPPD; 2. Mengupdate data personal pada Aplikasi Satu Sehat; 3. Data SISDMK yang sudah diupdate dan diverifikasi oleh Faskes yang bersangkutan sesuai dengan data Satu Sehat;				
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Pemohon]; B --> C((Membuat Akun)); B --> D[Mendaftar izin dengan perbantuan Front Office]; C --> E[Mendaftar izin, mengupload persyaratan]; E --> F[Pemeriksaan kelengkapan berkas persyaratan oleh Back Office]; D --> 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://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk <table><tr><th>Pendaftaran DenganPerbantuan</th><th>Pendaftaran Online</th></tr><tr><td>1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk)</td><td>1. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk) 2. Melakukan registrasi pada aplikasi MPPD 3. Pemohon mendaftarkan izin sesuai profesi</td></tr></table>	Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online	1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk)	1. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk) 2. Melakukan registrasi pada aplikasi MPPD 3. Pemohon mendaftarkan izin sesuai profesi
Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online					
1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk)	1. Pemohon mendownload aplikasi MPP (https://admin.mppdigital.go.id/mppd.apk) 2. Melakukan registrasi pada aplikasi MPPD 3. Pemohon mendaftarkan izin sesuai profesi					

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		4. Melakukan registrasi pada aplikasi MPPD 5. Pemohon mendaftarkan izin sesuai profesi 6. Pemohon mengisi atau mengupload data yang diperlukan 7. Pemeriksaan kesesuaian data oleh penata perizinan 8. Koordinator pelayanan memeriksa ulang dan melakukan verifikasi draf izin yang akan di tanda tangani oleh Kepala Dinas 9. Kepala Dinas menandatangani izin atau menolak permohonan izin 10. Pemohon mengisi IKM 11. Pemohon mendownload SK Izin 4. Pemohon mengisi atau mengupload data yang diperlukan 5. Pemeriksaan kesesuaian data oleh penata perizinan 6. Koordinator pelayanan memeriksa ulang dan melakukan verifikasi draf izin yang akan di tanda tangani oleh Kepala Dinas 7. Kepala Dinas menandatangani izin atau menolak permohonan izin 8. Pemohon mengisi IKM 9. Pemohon mendownload SK Izin
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 3 (tiga) 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 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; c. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; d. Peraturan Walikota Metro Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pemberian Praktik, Izin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan, Salon Kecantikan, SPA, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga, Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga dan Laik Hygiene; e. 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. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang. 4. Koordinator 1 orang. 5. 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.

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik; 2. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan; 3. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2018 tentang Izin Penyelenggaraan Praktik Akupuntur Terapis; 4. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; 5. Peraturan Walikota Metro Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pemberian Praktik, Izin Penyelenggaraan Sarana Pelayanan Kesehatan, Salon Kecantikan, SPA, Sertifikat Produksi Pangan Industri Rumah Tangga, Perusahaan Rumah Tangga Alat Kesehatan dan Perbekalan Kesehatan Rumah Tangga dan Laik Hygiene. 6. 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 Perpustakaaan Mini 7. Ruang Laktasi 8. Unit Kesehatan MPP 9. Parkir Kusus Disabilitas

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 dan menguasai Aplikasi Sicantik Cloud; e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik; f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan. 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.

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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.
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 3
Metro, 23 Juli 2025
Kepala Dinas Penanaman Modal
dan PTSP Kota Metro,



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