

151. Standar Pelayanan NIB dan SS Jasa Manajemen Hotel

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

NO.	KOMPONEN	URAIAN
1.	Produk pelayanan	NIB dan SS Jasa Manajemen Hotel
2.	Persyaratan Pelayanan	Persyaratan perizinan berusaha: 1. Administrasi. 2. Lokasi. 3. Sarana, prasana dan peralatan. 4. SDM. 5. Persetujuan Bangunan Gedung. 6. UKL-UPL/AMDAL Kewajiban perizinan berusaha 1. Sertifikat standar usaha; dan 2. Sertifikat laik sehat
3.	Sistem, mekanisme, dan prosedur	PROSEDUR PELAYANAN IZIN <pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --> B[Pemohon]; B --> C(Login OSS); C --> D[Mendaftar Perizinan Berusaha UMKU]; C --> E[Mendaftar Perizinan Berusaha UMKU Dengan perbantuan Front Office]; D --> F[Mamasukan data dan upload Dokumen persyaratan]; E --> F; F --> G[Pemenuhan Persyaratan PB UMKU]; G --> H[OSS terintegrasi dengan UMKU Sertifikat Standar]; H --> I[Melengkapi Data Pemohon pada UMKU Sertifikat Standar dan Registrasi Akun]; I --> J[Mamasukan data dan upload Dokumen persyaratan]; I --> K[Mamasukan data dan upload Dokumen persyaratan Dengan perbantuan Front Office]; J --> L[PB UMKU Sanitasi Terbit dan Melakukan Sinkronisasi OSS]; K --> L; L --> M[Cetak Sertifikat Standar UMKU pada OSS]; M --> N[Pemohon];</pre> NB: untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui https://oss.go.id/

NO.	KOMPONEN	URAIAN	
		Pendaftaran DenganPerbantuan	Pendaftaran Online
		1. Booking Online atau mengambil No Antrian 2. Menuju loket pelayanan 3. Pemohon Login OSS 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>). 5. Pemohon mengajukan pendaftaran pendaftaran izin secara online dengan mengisi data dan mengupload berkas persyaratan izin melalui OSS. 6. Melakukan Pemenuhan Persyaratan Perizinan Berusaha UMKU. 7. Melanjutkan proses pendaftaran perizinan dengan mengajukan melalui PB UMKU yang terintegrasi dengan OSS. 8. Melengkapi Data Pemohon pada PB UMKU dan Registrasi Akun 9. Mamasukan data dan upload Dokumen persyaratan pada PB UMKU 10. Menyetujui pernyataan Pemenuhan Komitmen dalam waktu 3 bulan. 11. Sertifikat Standar Terbit pada PB UMKU dan Melakukan Sinkronisasi OSS 12. Cetak Perizinan Berusaha PB UMKU pada OSS	1. Pemohon Login OSS 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi data dan mengupload berkas persyaratan izin melalui OSS. 3. Melakukan Pemenuhan Persyaratan Perizinan Berusaha UMKU 4. Melanjutkan proses pendaftaran perizinan dengan mengajukan melalui Sistem PB UMKU yang terintegrasi dengan OSS. 5. Melengkapi Data Pemohon pada PB UMKU dan Registrasi Akun 6. Mamasukan data dan upload Dokumen persyaratan pada PB UMKU 7. Menyetujui pernyataan Pemenuhan Komitmen dalam waktu 3 bulan. 8. Sertifikat Standar pada PB UMKU dan Melakukan Sinkronisasi OSS 9. Cetak Perizinan Berusaha PB UMKU pada OSS
4.	Jangka waktu penyelesaian	Paling lambat 5 (lima) 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;	

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; d. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 53/PERMENTAN/KR.040/12/2018 Tahun 2018 tentang Keamanan dan Mutu Pangan Segar Asal Tumbuhan; e. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik; f. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal; g. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko; h. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha; i. 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

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 OSS RBA; 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 OSS RBA; 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 OSS RBA; e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan; f. Memiliki kemampuan kerjasama tim. 4. Penata Perizinan Ahli Muda a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);

NO.	KOMPONEN	URAIAN
		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 OSS RBA. 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 OSS RBA.
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,



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