

96. Standar Pelayanan Izin Penyelenggaraan Kesehatan Klinik Pratama

Standar Pelayanan Publik Bagian Service Delivery

| NO. | KOMPONEN              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|-----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Produk pelayanan      | Izin Penyelenggaraan Kesehatan Klinik Pratama                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 2.  | Persyaratan Pelayanan | <p>Persyaratan perizinan berusaha:</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Profil Klinik</li><li>2. Self assessment Klinik</li><li>3. Daftar obat-obatan</li><li>4. Daftar nama SDM Klinik</li><li>5. Surat Izin Praktik (SIP) semua tenaga kesehatan yang bekerja di Klinik</li><li>6. Perjanjian kerja sama pembuangan limbah bahan berbahaya dan beracun (B3)</li><li>7. Surat keterangan dari dinas kesehatan kabupaten/kota mengenai pertimbangan persetujuan pendirian Klinik (opsional bagi Klinik dengan perizinan baru)</li><li>8. Sertifikat standar usaha Klinik atau surat izin operasional Klinik sebelumnya yang masih berlaku (opsional bagi Klinik dengan perpanjangan atau perubahan perizinan)</li><li>9. Surat pernyataan penggantian badan hukum, nama klinik, kepemilikan modal, jenis klinik dan/ atau alamat klinik yang ditandatangani oleh pemilik klinik (opsional bagi Klinik dengan perubahan perizinan)</li><li>10. Dokumen perubahan NIB (opsional bagi Klinik dengan perubahan perizinan terkait penggantian badan hukum)</li><li>11. Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA) (opsional bila ada Tenaga Kerja Warga Negara Asing (TK-WNA).</li></ol> <p>Kewajiban perizinan berusaha</p> <ol style="list-style-type: none"><li>1. Melakukan registrasi Klinik.</li><li>2. Menyelenggarakan pelayanan kesehatan Klinik sesuai standar yang berlaku.</li><li>3. Melaporkan hasil kegiatan pelayanan kesehatan Klinik sesuai ketentuan yang berlaku.</li><li>4. Melakukan update/ pembaharuan data jika terjadi perubahan data Klinik.</li></ol> |

| NO.                                                                                                                                                                                           | KOMPONEN                                                                                                                                                                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------|--------------------|---------------------------------------------|---------------------------------|---------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|-------------------------------------------------------------------|--|
| 3.                                                                                                                                                                                            | Sistem, mekanisme, dan prosedur                                                                                                                                                          | <div>PROSEDUR PELAYANAN IZIN</div> <div><pre>graph TD; A[Booking Online atau mengambil No Antrian] --&gt; B[Pemohon]; B --&gt; C([Membuat Akun]); C --&gt; D[Mendaftar izin, Mengupload Data / persyaratan standar Sertifikat Standar]; C --&gt; E[Mendaftar izin, Mengupload Data / persyaratan standar Sertifikat Standar dengan perbantuan Front Office]; D --&gt; F[Notifikasi kepada Petugas OPD teknis]; E --&gt; F; F --&gt; G[TIM TEKNIK]; G --&gt; H([Terbit Rekomendasi]); G --&gt; I([Tidak Terbit Rekomendasi]); H --&gt; J[NIB, SS dan Izin Diterbitkan]; I --&gt; K[Penolakan Berkas Perizinan]; J --&gt; L[Pemohon]; K --&gt; L;</pre></div> <p><b>NB:</b> untuk proses permohonan izin dapat di traking melalui <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a>.</p> <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 OSS RBA</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 <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a>.</td></tr><tr><td>3. Pemohon Membuat Akun OSS RBA</td><td>3. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis.</td></tr><tr><td>4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan (<i>front office</i>).</td><td>4. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak</td></tr><tr><td>5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> dan menyerahkan berkas persyaratan izin.</td><td></td></tr><tr><td>6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back</i></td><td></td></tr></table> | Pendaftaran DenganPerbantuan | Pendaftaran Online | 1. Booking Online atau mengambil No Antrian | 1. Pemohon Membuat Akun OSS RBA | 2. Menuju loket pelayanan | 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> . | 3. Pemohon Membuat Akun OSS RBA | 3. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis. | 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan ( <i>front office</i> ). | 4. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak | 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> dan menyerahkan berkas persyaratan izin. |  | 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back</i> |  |
| Pendaftaran DenganPerbantuan                                                                                                                                                                  | Pendaftaran Online                                                                                                                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 1. Booking Online atau mengambil No Antrian                                                                                                                                                   | 1. Pemohon Membuat Akun OSS RBA                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 2. Menuju loket pelayanan                                                                                                                                                                     | 2. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir dan mengupload berkas persyaratan izin melalui portal <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> . |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 3. Pemohon Membuat Akun OSS RBA                                                                                                                                                               | 3. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis.                                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 4. Pemohon mengajukan pendaftaran izin melalui petugas pelayanan ( <i>front office</i> ).                                                                                                     | 4. Bila Tim Teknis memberikan rekomendasi maka akan dilanjutkan dengan penetapan izin, apabila Tim Teknis tidak                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 5. Pemohon mengajukan pendaftaran izin secara online dengan mengisi formulir pendaftaran melalui <a href="https://oss.go.id/">https://oss.go.id/</a> dan menyerahkan berkas persyaratan izin. |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |
| 6. Pemeriksaan dan verifikasi berkas persyaratan oleh <i>Back</i>                                                                                                                             |                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |                              |                    |                                             |                                 |                           |                                                                                                                                                                                          |                                 |                                                                                                                |                                                                                           |                                                                                                                 |                                                                                                                                                                                               |  |                                                                   |  |



| NO. | KOMPONEN                                 | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                          | <p><i>Office</i> dan Sub Koordinator Substansi Perizinan Umum</p> <p>7. Pemohon menerima tanda terima berkas elektronik</p> <p>8. Berkas permohonan lengkap, maka berkas akan dilanjutkan ke Tim Teknis untuk mendapatkan rekomendasi teknis.</p> <p>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.</p> <p>10. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.</p> <p>5. Pemohon menerima surat izin yang telah ditandatangani dan surat izin elektronik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 4.  | Jangka waktu penyelesaian                | Paling lambat 20 (dua puluh) hari kerja sejak permohonan dan persyaratan diterima dengan benar dan lengkap.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |
| 5.  | Biaya/tarif                              | Tidak dikenakan retribusi.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 6.  | Penanganan pengaduan, saran, dan masukan | <p>Sarana yang digunakan dalam penanganan aduan, kritik, dan saran:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ruang Pengaduan</li> <li>2. E-mail: <a href="mailto:pmptspkotametro@gmail.com">pmptspkotametro@gmail.com</a></li> <li>3. SP4N Lapor</li> <li>4. Pengaduan MPPD yang terintegrasi dengan SP4N Lapor</li> <li>5. HP Pengaduan : 0821-8090-0850</li> <li>6. Telepon : (0725) 2202016</li> <li>7. Fax: (0725) 2202016</li> <li>8. Kotak saran/pengaduan</li> <li>9. Formulir survey IKM</li> <li>10. E-Pengaduan melalui <a href="mailto:pengaduan.dpmpmtspmetro@gmail.com">pengaduan.dpmpmtspmetro@gmail.com</a></li> </ol> <p>Tindak lanjut penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Verifikasi aduan;</li> <li>2. Mediasi;</li> <li>3. Koordinasi dan cek lokasi;</li> <li>4. Penyelesaian/Sanksi.</li> </ol> <p>SDM yang mengampu tugas penanganan aduan, kritik, dan saran adalah :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 1 orang staf Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan;</li> <li>2. 1 orang Penata Perizinan Ahli Muda;</li> <li>3. 1 orang Koordinator Substansi Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</li> <li>4. 1 orang OPD Teknis.</li> </ol> <p>Unit yang mengampu tugas penanganan aduan, saran dan masukan adalah Penata Perizinan Ahli Muda.</p> |

Standar Pelayanan Publik Bagian Manufacturing

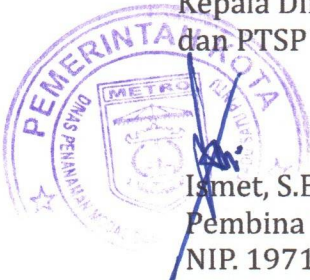
| NO. | KOMPONEN                              | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
|-----|---------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1.  | Dasar Hukum                           | <p>a. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;</p> <p>b. Undang-undang Nomor 17 Tahun 2023 tentang Kesehatan;</p> <p>c. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah;</p> <p>d. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2025 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>e. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 26 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Sektor Kesehatan;</p> <p>f. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2021 tentang Perubahan Keempat Atas Peraturan Menteri Kesehatan Nomor 71 Tahun 2013 tentang Pelayanan Kesehatan Pada Jaminan Kesehatan Nasional;</p> <p>g. Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk Pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Kesehatan;</p> <p>h. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik ;</p> <p>i. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal;</p> <p>j. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 5 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pengawasan Berusaha Berbasis Risiko;</p> <p>k. Peraturan Daerah Kota Metro Nomor 1 Tahun 2023 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha;</p> <p>l. 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.</p> <p>m. 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.</p> |
| 2.  | Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas | <p>1. Ruang tunggu yang representatif dan dilengkapi AC</p> <p>2. Ruangan Layanan Disabilitas</p> <p>3. Aplikasi Booking Pendaftaran</p> <p>4. Mesin Antrian</p> <p>5. Tempat Bermain Anak</p> <p>6. Pojok Baca dan Perpustakaaan Mini</p> <p>7. Ruang Laktasi</p> <p>8. Unit Kesehatan MPP</p> <p>9. Parkir Kusus Disabilitas</p> <p>10. Kursi Roda</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



| NO. | KOMPONEN             | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|-----|----------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                      | 11. Tempat parkir<br>12. Food Court<br>13. Mobil dan sepeda motor dinas<br>14. Almari dokumen<br>15. Rak arsip<br>16. Meja<br>17. Kursi<br>18. Komputer dan printer<br>19. Telepon/Faksimile<br>20. Alat tulis kantor<br>21. Toilet umum<br>22. Toilet Kusus Disabilitas<br>23. Jaringan internet<br>24. Koran/bahan bacaan<br>25. TV<br>26. Mushola                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| 3.  | Jumlah pelaksana     | 1. Petugas <i>Front Office</i> 1 orang.<br>2. Petugas <i>Back Office</i> 1 orang.<br>3. Tim Teknis 1 orang.<br>4. Penata Perizinan Ahli Muda 1 orang.<br>5. Koordinator 1 orang.<br>6. KepalaDinas.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |
| 4.  | Kompetensi Pelaksana | 1. Petugas <i>Front Office</i> :<br>a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat;<br>b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun);<br>c. Mampu mengoperasikan komputer;<br>d. Memahami penggunaan dan menguasai Aplikasi OSS RBA;<br>e. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;<br>f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.<br>2. Petugas <i>Back Office</i><br>a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat;<br>b. Mampu mengoperasikan komputer;<br>c. Memahami penggunaan Aplikasi OSS RBA;<br>d. Mampu berkomunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik;<br>e. Mampu bekerja dalam Tim;<br>f. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan.<br>3. Tim Teknis<br>a. Berpendidikan minimal SLTA sederajat;<br>b. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan, dan santun);<br>c. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;<br>d. Memahami penggunaan Aplikasi OSS RBA;<br>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;<br>f. Memiliki kemampuan kerjasama tim.<br>4. Penata Perizinan Ahli Muda |

| NO. | KOMPONEN                                   | URAIAN                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|-----|--------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|     |                                            | a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);<br>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;<br>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;<br>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;<br>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;<br>f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA.<br>5. Koordinator<br>a. Berpendidikan minimal Strata Satu (S1);<br>b. Memiliki pengetahuan tentang perundang-undangan terkait pelayanan publik;<br>c. Memiliki pengetahuan mengenai tata kelola pemerintahan yang baik;<br>d. Mampu berkoordinasi dengan efektif dan efisien;<br>e. Mengetahui tugas, fungsi, dan mekanisme pelayanan;<br>f. Memahami penggunaan aplikasi OSS RBA. |
| 5.  | Pengawasan internal                        | 1. Dilakukan oleh atasan langsung.<br>2. Dilakukan oleh tim audit internal.<br>3. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi.<br>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.<br>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.<br>2. Surat Izin dicetak dengan menggunakan QR Code dan autentifikasi dokumen elektronik dapat diverifikasi melalui scan QR code oleh pemohon.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
| 8.  | Evaluasi kinerja Pelaksana                 | 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui e-Survei Kepuasan Masyarakat (e-SKM) melalui mekanisme pengisian kuesioner oleh pengguna layanan.<br>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