



# **PRODUK LAYANAN**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA**



# **14 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

## **IZIN USAHA PERIKANAN TANGKAP (SIUP) UNTUK KAPAL PERIKANAN BERUKURAN DI ATAS 5 GT SAMPAI DENGAN 30 GT - PERUBAHAN**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Nomor	DPMPTSP.SPP.001
Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
Halaman	3 dari 6

JENIS IZIN : **IZIN USAHA PERIKANAN TANGKAP (SIUP) UNTUK KAPAL PERIKANAN BERUKURAN DI ATAS 5 GT SAMPAI DENGAN 30 GT - PERUBAHAN**

**A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)**

No.	Komponen	Standar Pelayanan
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonanbermeterai Rp.10.000,-</li><li>2. Fotocopy SIUP lama</li><li>3. Fotocopy Surat Ukur</li><li>4. Fotocopy Pas Tahunan</li><li>5. Fotocopy Sertifikat kesempurnaan/kelayakan</li><li>6. Fotocopy Gross Akta</li><li>7. Foto Kapal</li><li>8. Fotocopy KTP</li><li>9. Fotocopy setifikat BPJS Ketenagakerjaan</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuat surat permohonan</li><li>2. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan berkas-berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket</li><li>3. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) menerima dan memeriksa berkas permohonan</li><li>4. Apabila berkas telah lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan, petugas loket membuat tanda terima berkas permohonan dan mencatat permohonan di buku register perizinan dan nonperizinan masuk. (Apabila berkas tidak lengkap, langsung dikembalikan kepada pemohon)</li><li>5. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) melengkapi berkas permohonan dengan <i>checklist</i> yang di dalamnya sudah terdapat kolom kontrol proses izin dan nonizin, kemudian mencatat waktu penerimaan berkas serta membubuhkan paraf</li></ol>



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Nomor	DPMPTSP.SPP.001
Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
Halaman	4 dari 6

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) menyerahkan berkas permohonan kepada Back Office. Selanjutnya Petugas Tim Teknis dihubungi untuk menjadwalkan peninjauan lapangan.</li><li>7. Setelah proses peninjauan lapangan Instansi terkait melalui Tim Teknis akan mengeluarkan Pertimbangan Teknis (PERTEK) yang akan merekomendasikan apakah izin dapat diterbitkan atau tidak</li><li>8. Selanjutnya berkas akan diproses oleh Pelaksana, Pelaksana membuat telaahan staf dan mencetak SK izin jika izin disetujui, dan membuat surat penolakan terhadap berkas permohonan yang tidak disetujui</li><li>9. Kepala Seksi Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan memeriksa dan membubuhkan paraf pada berkas perizinan</li><li>10. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan memeriksa dan membubuhkan paraf pada berkas perizinan</li><li>11. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara memeriksa dan menanda tangani berkas perizinan</li><li>12. Petugas loket 4 (Loket Pengambilan Perizinan dan Nonperizinan) memberikan nomor dan cap pada berkas izin</li><li>13. Petugas loket 4 (Loket Pengambilan Perizinan dan Nonperizinan) menyerahkan izin dan nonizin atau surat penolakan permohonan kepada pemohon dengan membuat tanda terima.</li></ol>
3.	Jangka waktu	3-5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Izin Usaha Perikanan Tangkap (SIUP) Untuk Kapal Perikanan Berukuran Di Atas 5 GT Sampai Dengan 30 GT-Perubahan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan menyiapkan petugas khusus penanganan pengaduan dan keluhan pada ruangan khusus



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmpmsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	Nomor	DPMPTSP.SPP.001
	Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
	Halaman	1 dari 6

	pengaduan. Selain itu masyarakat pula dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan melalui website <a href="http://www.dpmpmsp.sulutprov.go.id">www.dpmpmsp.sulutprov.go.id</a> , email <a href="mailto:dpmpmsp@sulutprov.go.id">dpmpmsp@sulutprov.go.id</a> , atau hotline pengaduan di nomor 085163597799 / WA. 085394320008.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Standar Pelayanan
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;</li><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Perangkat Daerah;</li><li>5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 02/MEN/2011 tentang Jalur Penangkapan Ikan dan Alat Bantu Penangkapan Ikan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42/PERMEN-KP/2014;</li><li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30/MEN/2012 tentang Usaha Perikanan Tangkap di WPP-NRI sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 57/PERMEN-KP/2014;</li><li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23/PERMEN-KP/2013 tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan;</li><li>8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 18/PERMEN-KP/2014 tentang Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia;</li><li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li><li>10. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.45/MEN/2011 tentang Potensi dan Estimasi Sumberdaya Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia;</li><li>11. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara;</li><li>12. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 5 Tahun</li></ol>



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>		Nomor	DPMPTSP.SPP.001
		Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
		Halaman	2 dari 6
		2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara; 13. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara.	
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Ruang Pelayanan;</li><li>2. Banner/ leaflet</li><li>3. Antrian elektronik</li><li>4. Computer</li><li>5. Meja</li><li>6. Kursi</li><li>7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4</li><li>8. Toilet</li><li>9. Jaringan wifi</li><li>10. Tangga landau bagi difable</li><li>11. Ruang khusus pelayanan bagi difable</li><li>12. Kursi roda bagi difable</li></ol>	
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Menguasai peraturan perundang-undangan tentang perizinan dan nonperizinan</li><li>2. Menguasai SOP perizinan dan nonperizinan khususnya</li><li>3. Menguasai kebijakan mutu pelayanan</li><li>4. Menguasai teknik-teknik pelayanan prima (excellence service)</li><li>5. Menguasai teknik komunikasi yang efektif</li><li>6. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik</li><li>7. Menguasai tata kelola nota dinas dan penerbitan izin dan non izin</li><li>8. Mampu berkoordinasi secara baik dengan unit kerja lain yang terkait</li><li>9. Memahami penggunaan Sistem OSS dan aplikasi lainnya</li><li>10. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun)</li><li>11. Berperilaku baik (jujur, dapat mengendalikan emosi)</li><li>12. Memiliki komunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti</li></ol>	
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodic melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;</li></ol>	



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
*http://dpmptsp.sulutprov.go.id*  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>		Nomor	DPMPTSP.SPP.001
		Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
		Halaman	3 dari 6
		2. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas 3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas	
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Front Office, petugas back office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang 20 (dua puluh) orang	
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo DPMPTSP Provinsi Sulawesi Utara yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor yang telah digandakan sebagai arsip kantor; 2. Surat keputusan dibubuhi tanda tangan, cap basah serta barcode sehingga dijamin keasliannya; 3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungutan liar. Untuk perizinan yang dikenakan retribusi, pemohon langsung membayar berdasarkan nilai/jumlah yang tertera pada izin dan dibayarkan di loket Bank Sulut yang berada di lingkungan kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Utara yang disetorkan langsung ke rekening SKPD teknis masing-masing sesuai kewenangannya.	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun, melalui capaian baku mutu setiap proses layanan, capaian sasaran mutu, capaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan hasil penilaian perilaku kerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.	



# **14 KOMPONEN STANDAR PELAYANAN**

## **SURAT IZIN PENANGKAPAN IKAN (SIPI) UNTUK KAPAL PERIKANAN BERUKURAN DI ATAS 5 GT SAMPAI DENGAN 30 GT – PERPANJANGAN**

**DINAS PENANAMAN MODAL DAN  
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH  
PROVINSI SULAWESI UTARA**



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Nomor	DPMPTSP.SPP.001
Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
Halaman	5 dari 6

**JENIS IZIN : SURAT IZIN PENANGKAPAN IKAN (SIPI) UNTUK KAPAL PERIKANAN BERUKURAN DI ATAS 5 GT SAMPAI DENGAN 30 GT– PERPANJANGAN**

**A. Proses Penyampaian Pelayanan (*Service delivery*)**

No.	Komponen	Standar Pelayanan
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Permohonanbermeterai Rp.10.000,-</li><li>2. Fotocopy SIUP dan SIPI lama</li><li>3. Fotocopy Surat Ukur</li><li>4. Fotocopy Pas Tahunan</li><li>5. Fotocopy Sertifikat kesempurnaan/kelayakan</li><li>6. Fotocopy Gross Akta</li><li>7. Foto Kapal</li><li>8. Fotocopy KTP</li><li>9. Fotocopy setifikat BPJS Ketenagakerjaan</li></ol>
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Pemohon membuat surat permohonan</li><li>2. Pemohon menyerahkan surat permohonan dan berkas-berkas sesuai persyaratan kepada petugas loket</li><li>3. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) menerima dan memeriksa berkas permohonan</li><li>4. Apabila berkas telah lengkap dan benar sesuai dengan persyaratan, petugas loket membuat tanda terima berkas permohonan dan mencatat permohonan di buku register perizinan dan nonperizinan masuk. (Apabila berkas tidak lengkap, langsung dikembalikan kepada pemohon)</li><li>5. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) melengkapi berkas permohonan dengan <i>checklist</i> yang di dalamnya sudah terdapat kolom kontrol proses izin dan nonizin, kemudian mencatat waktu penerimaan berkas serta membubuhkan paraf</li></ol>



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

**STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Nomor	DPMPTSP.SPP.001
Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
Halaman	6 dari 6

		<ol style="list-style-type: none"><li>6. Petugas loket (Loket Pendaftaran Perizinan dan Nonperizinan yang menangani Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan) menyerahkan berkas permohonan kepada Back Office. Selanjutnya Petugas Tim Teknis dihubungi untuk menjadwalkan peninjauan lapangan.</li><li>7. Setelah proses peninjauan lapangan Instansi terkait melalui Tim Teknis akan mengeluarkan Pertimbangan Teknis (PERTEK) yang akan merekomendasikan apakah izin dapat diterbitkan atau tidak</li><li>8. Selanjutnya berkas akan diproses oleh Pelaksana, Pelaksana membuat telaahan staf dan mencetak SK izin jika izin disetujui, dan membuat surat penolakan terhadap berkas permohonan yang tidak disetujui</li><li>9. Kepala Seksi Sektor Pemerintahan dan Kesejahteraan memeriksa dan membubuhkan paraf pada berkas perizinan</li><li>10. Kepala Bidang Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan memeriksa dan membubuhkan paraf pada berkas perizinan</li><li>11. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Utara memeriksa dan menanda tangani berkas perizinan</li><li>12. Petugas loket 4 (Loket Pengambilan Perizinan dan Nonperizinan) memberikan nomor dan cap pada berkas izin</li><li>13. Petugas loket 4 (Loket Pengambilan Perizinan dan Nonperizinan) menyerahkan izin dan nonizin atau surat penolakan permohonan kepada pemohon dengan membuat tanda terima.</li></ol>
3.	Jangka waktu	3-5 (lima) hari kerja
4.	Biaya/tarif	Tidak dikenakan biaya
5.	Produk pelayanan	Surat Izin Penangkapan Ikan (SIPI) Untuk Kapal Perikanan Berukuran Di Atas 5 GT Sampai Dengan 30 GT –Perpanjangan
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	Penanganan pengaduan, saran dan masukan dilakukan dengan menyiapkan petugas khusus penanganan pengaduan dan keluhan pada ruangan khusus



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmpmsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>	Nomor	DPMPTSP.SPP.001
	Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
	Halaman	1 dari 6

	pengaduan. Selain itu masyarakat pula dapat menyampaikan pengaduan atas ketidakpuasan layanan yang diberikan melalui website <a href="http://www.dpmpmsp.sulutprov.go.id">www.dpmpmsp.sulutprov.go.id</a> , email <a href="mailto:dpmpmsp@sulutprov.go.id">dpmpmsp@sulutprov.go.id</a> , atau hotline pengaduan di nomor 085163597799 / WA. 085394320008.
--	-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------

**B. Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)**

No.	Komponen	Standar Pelayanan
1.	Dasar hukum	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 31 Tahun 2004 tentang Perikanan;</li><li>2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;</li><li>3. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu;</li><li>4. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 Perangkat Daerah;</li><li>5. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 02/MEN/2011 tentang Jalur Penangkapan Ikan dan Alat Bantu Penangkapan Ikan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 42/PERMEN-KP/2014;</li><li>6. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 30/MEN/2012 tentang Usaha Perikanan Tangkap di WPP-NRI sebagaimana telah diubah terakhir dengan Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 57/PERMEN-KP/2014;</li><li>7. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 23/PERMEN-KP/2013 tentang Pendaftaran dan Penandaan Kapal Perikanan;</li><li>8. Peraturan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor 18/PERMEN-KP/2014 tentang Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia;</li><li>9. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah;</li><li>10. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 1 Tahun 2012 tentang Retribusi Daerah;</li><li>11. Keputusan Menteri Kelautan dan Perikanan Nomor KEP.45/MEN/2011 tentang Potensi dan Estimasi Sumberdaya Ikan di Wilayah Pengelolaan Perikanan Negara Republik Indonesia;</li><li>12. Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Utara Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan</li></ol>



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
*http://dpmptsp.sulutprov.go.id*  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>		Nomor	DPMPTSP.SPP.001
		Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
		Halaman	2 dari 6
		Perangkat Daerah Provinsi Sulawesi Utara; 13. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 5 Tahun 2018 tentang Pendelegasian Wewenang Perizinan dan Nonperizinan Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara; 14. Peraturan Gubernur Sulawesi Utara Nomor 68 Tahun 2016 Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah Provinsi Sulawesi Utara.	
2.	Sarana, Prasarana dan Fasilitas	1. Ruang Pelayanan; 2. Banner/ leaflet 3. Antrian elektronik 4. Computer 5. Meja 6. Kursi 7. Halaman parkir roda 2 dan roda 4 8. Toilet 9. Jaringan wifi 10. Tangga landau bagi difable 11. Ruang khusus pelayanan bagi difable 12. Kursi roda bagi difable	
3.	Kompetensi pelaksana	1. Menguasai peraturan perundang-undangan tentang perizinan dan nonperizinan 2. Menguasai SOP perizinan dan nonperizinan khususnya 3. Menguasai kebijakan mutu pelayanan 4. Menguasai teknik-teknik pelayanan prima (excellence service) 5. Menguasai teknik komunikasi yang efektif 6. Mampu mengoperasikan komputer dengan baik 7. Menguasai tata kelola nota dinas dan penerbitan izin dan non izin 8. Mampu berkoordinasi secara baik dengan unit kerja lain yang terkait 9. Memahami penggunaan Sistem OSS dan aplikasi lainnya 10. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun) 11. Berperilaku baik (jujur, dapat mengendalikan emosi) 12. Memiliki komunikasi secara lisan dan tertulis dengan baik dan teliti	



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI UTARA**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN**  
**PELAYANAN TERPADU SATU PINTU DAERAH**

JL. SAM RATULANGI NO. 103 A Telp. (0431) 860334,8803041 Fax: (0431) 860334  
<http://dpmpptsp.sulutprov.go.id>  
M A N A D O 95117

<b>STANDAR PELAYANAN PUBLIK</b>		Nomor	DPMPTSP.SPP.001
		Revisi/Tanggal	01/11 Oktober 2021
		Halaman	3 dari 6
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Kepala Dinas melakukan pengawasan secara periodik melalui rapat evaluasi dan rapat sewaktu-waktu dalam keadaan yang dianggap penting;</li><li>2. Dilakukan langsung oleh Kepala Dinas melalui CCTV yang dapat dipantau langsung di ruang kerja Kepala Dinas</li><li>3. Kepala Bidang melakukan verifikasi dokumen perizinan dan atau rapat tim teknis SKPD serta melaporkan kepada Kepala Dinas</li></ol>	
5.	Jumlah pelaksana	Petugas Front Office, petugas back office, Kepala Seksi dan Kepala Bidang 20 (dua puluh) orang	
6.	Jaminan Pelayanan	Diwujudkan dalam kualitas layanan dan produk layanan yang sesuai Standar Operasional Prosedur (SOP) serta didukung oleh petugas yang berkompeten di bidangnya dengan perilaku pelayanan yang ramah, cepat, terampil, dan sopan santun.	
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"><li>1. Keamanan produk layanan dijamin dengan menggunakan kertas khusus berlogo DPMPTSP Provinsi Sulawesi Utara yang dijamin keasliannya dengan memberikan nomor yang telah digandakan sebagai arsip kantor;</li><li>2. Surat keputusan dibubuhi tanda tangan, cap basah serta barcode sehingga dijamin keasliannya;</li><li>3. Keselamatan dan kenyamanan dalam pelayanan sangat diutamakan bebas dari pungungan liar. Untuk perizinan yang dikenakan retribusi, pemohon langsung membayar berdasarkan nilai/jumlah yang tertera pada izin dan dibayarkan di loket Bank Sulut yang berada di lingkungan kantor DPMPTSP Provinsi Sulawesi Utara yang disetorkan langsung ke rekening SKPD teknis masing-masing sesuai kewenangannya.</li></ol>	
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan minimal 2 kali dalam 1 tahun, melalui capaian baku mutu setiap proses layanan, capaian sasaran mutu, capaian Sasaran Kerja Pegawai (SKP) dan hasil penilaian perilaku kerja dan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan selanjutnya dilakukan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan mutu serta kinerja pelayanan.	