

**STANDAR PELAYANAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOTA YOGYAKARTA
OPERASIONAL KENDARAAN TIDAK BERMOTOR**

A. PENDAHULUAN

Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta mempunyai tugas melaksanakan urusan pemerintahan Daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan di Bidang Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu. Pelayanan Terpadu Satu Pintu adalah pelayanan secara terintegrasi dalam satu kesatuan proses dimulai dari tahap permohonan sampai dengan tahap penyelesaian produk pelayanan melalui satu pintu. Untuk mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, serta terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan, maka Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta sebagai Unit Kerja Pelayanan Publik menetapkan Standar Pelayanan dengan Keputusan Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.

B. STANDAR PELAYANAN

Proses Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

NO	KOMPONEN	URAIAN								
1.	Persyaratan	1. Scan Kartu Tanda Penduduk pemohon yang masih berlaku (pdf); 2. Scan Surat Pernyataan Kepemilikan Kendaraan Tidak Bermotor (pdf).								
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	<table border="1" style="width: 100%; border-collapse: collapse;"> <thead> <tr> <th style="background-color: #ffff00;">Pemohon</th> <th style="background-color: #ffff00;">Pendaftaran</th> <th style="background-color: #ffff00;">Pemrosesan</th> <th style="background-color: #ffff00;">Pengambilan Izin</th> </tr> </thead> <tbody> <tr> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemohon Mendaftar Di Web Perizinan Online Atau Di JSS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Mengupload Semua Dokumen Persyaratan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemberian Peringatan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pengembalian Permohonan</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-top: 20px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor / Print From Home</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemeriksaan Dokumen Persyaratan</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Lengkap? </div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Verifikasi administrasi dan teknis dokumen persyaratan oleh PD Teknis</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Sesuai? </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Rekomendasi Teknis Operasional Kendaraan Tidak Bermotor dari PD Teknis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div> </td> <td style="text-align: center; vertical-align: top;"> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div> </td> </tr> </tbody> </table>	Pemohon	Pendaftaran	Pemrosesan	Pengambilan Izin	<div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemohon Mendaftar Di Web Perizinan Online Atau Di JSS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Mengupload Semua Dokumen Persyaratan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemberian Peringatan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pengembalian Permohonan</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-top: 20px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor / Print From Home</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemeriksaan Dokumen Persyaratan</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Lengkap? </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Verifikasi administrasi dan teknis dokumen persyaratan oleh PD Teknis</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Sesuai? </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Rekomendasi Teknis Operasional Kendaraan Tidak Bermotor dari PD Teknis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div>
Pemohon	Pendaftaran	Pemrosesan	Pengambilan Izin							
<div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemohon Mendaftar Di Web Perizinan Online Atau Di JSS</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Mengupload Semua Dokumen Persyaratan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemberian Peringatan</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pengembalian Permohonan</div> <div style="border: 1px solid black; background-color: #ffff00; padding: 5px; margin-top: 20px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor / Print From Home</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Pemeriksaan Dokumen Persyaratan</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Lengkap? </div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Verifikasi administrasi dan teknis dokumen persyaratan oleh PD Teknis</div> <div style="text-align: center; margin-bottom: 10px;"> Tidak → Ya Sesuai? </div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Rekomendasi Teknis Operasional Kendaraan Tidak Bermotor dari PD Teknis</div> <div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Penerbitan Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div>	<div style="border: 1px solid black; padding: 5px; margin-bottom: 10px;">Dokumen Operasional Kendaraan Tidak Bermotor</div>							

		<p>Keterangan:</p> <ol style="list-style-type: none">a. Pemohon melakukan pendaftaran akun terlebih dahulu melalui web perizinanonline.jogjakota.go.id atau jss.jogjakota.go.id kemudian mengupload kelengkapan dokumen persyaratan permohonan. Dalam memenuhi kelengkapan persyaratan dan/atau ketika melakukan perbaikan persyaratan, pemohon berhak mendapatkan layanan pendampingan dan/atau konsultasi dari DPMPTSP, baik secara langsung di MPP atau secara daring melalui sistem.b. Verifikator Berkas Permohonan Hak menerima dokumen persyaratan permohonan dari Pemohon melalui sistem dan selanjutnya melakukan pemeriksaan terkait kelengkapan dokumen permohonan yang telah diupload oleh Pemohon.<ol style="list-style-type: none">1) Apabila ada kekurangan/kesalahan persyaratan dokumen maka dokumen akan dikembalikan ke Pemohon melalui sistem untuk dilengkapi atau dilakukan perbaikan oleh Pemohon.2) Apabila persyaratan dokumen sudah lengkap maka dokumen akan dikirimkan kepada PD Teknis dan Pemohon akan menerima tanda terima pendaftaran.3) Tanda Terima Pendaftaran berfungsi sebagai tanda perhitungan jangka waktu pelayanan dimulai.c. PD Teknis melakukan verifikasi administrasi dan teknis (jika diperlukan) dokumen persyaratan.<ol style="list-style-type: none">1) Apabila ditemukan dokumen persyaratan permohonan yang belum sesuai maka dikembalikan ke Verifikator Berkas Permohonan Hak DPMPTSP untuk disampaikan dan dilengkapi oleh Pemohon.<ol style="list-style-type: none">i. Dalam proses perbaikan, PD Teknis dapat menentukan batas waktu perbaikan yang disampaikan kepada Pemohon melalui DPMPTSP.ii. Apabila dokumen persyaratan hasil perbaikan sudah lengkap dan benar dokumen dikirimkan kembali ke PD Teknis melalui DPMPTSP dan Pemohon menerima Tanda Terima Pendaftaran sebagai tanda perhitungan jangka waktu pelayanan dimulai kembali dari awal.2) Apabila dokumen persyaratan sudah sesuai dengan ketentuan, PD Teknis menerbitkan Rekomendasi Teknis dan disampaikan kepada DPMPTSP melalui sistem.d. Berdasarkan Rekomendasi Teknis dari PD Teknis, DPMPTSP menerbitkan Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor.e. Pemohon dapat mengambil Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor di DPMPTSP atau secara mandiri bisa mencetak langsung melalui <i>Print From Home</i> (PFH).
--	--	---

3.	Jangka Waktu Pelayanan	Maksimal 5 (lima) hari kerja, terhitung sejak berkas persyaratan dinyatakan lengkap dan benar.
4.	Biaya/Tarif	Rp 0,- (nol rupiah)
5.	Produk Pelayanan	Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor
6.	Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan	<ul style="list-style-type: none"> a. Datang Langsung ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta di Ruang Konsultasi Khusus. b. Pengiriman surat ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta, Jl. Kenari Nomor 56, Kelurahan Muja Muju, Kecamatan Umbulharjo, Yogyakarta 55165. c. Unit Pelayanan Pengaduan dan Keluhan (UPIK) <ul style="list-style-type: none"> - Jogja Smart Service (JSS) UPIK - E-mail : upik@jogjakota.go.id - SMS : 08122780001 d. Website : https://pmperizinan.jogjakota.go.id e. E-mail : dpmpmsp@jogjakota.go.id f. Telepon : (0274) 515865 ext. 265, 08510187935 g. Whatsapp MPP : 081326703476 h. Whatapps PTSP (pelayanan perizinan dan nonperizinan) : 081225700612 i. Kanal Pengaduan SP4N-LAPOR j. Aplikasi <i>Print From Home</i> k. Kotak Pengaduan di Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta.
7.	Masa Berlaku Produk Layanan	
8.	Waktu Pelayanan	<p>Senin – Kamis: 08.00 –15.00</p> <p>Jum'at : 08.00 – 14.00</p>

Proses Pengelolaan Pelayanan (*Manufacturing*)

1.	Dasar Hukum	<ul style="list-style-type: none"> a. Peraturan Daerah Kota Yogyakarta Nomor 1 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan; b. Peraturan Walikota Yogyakarta Nomor 25 tahun 2010 tentang Kendaraan Tidak Bermotor di Kota Yogyakarta;
2.	Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas	<ul style="list-style-type: none"> a. Anjungan Pelayanan sebanyak 29 unit b. Ruang Rapat VIP (Wahyu Tumurun) & Ruang Akad Nikah c. Ruang Layanan Tim Teknis PTSP Kota Yogyakarta d. Mushola e. Kamar mandi f. Ruang Laktasi g. Playground/ Tempat Bermain Anak h. Ruang tunggu i. Taman/ rest area j. Fasilitas Difabel yang terdiri dari :

		<ul style="list-style-type: none"> - halaman dan guiding block - area parkir khusus - jalur landai dan pegangan rambat - pintu masuk dan keluar MPP yang mudah diakses - selasar yang mudah diakses - kursi dan ruang tunggu prioritas - loket khusus toilet khusus - kursi roda <p>k. Tempat Fotocopy</p> <p>l. Perpustakaan/ Ruang Baca</p> <p>m. Tempat Display Produk UMKM</p> <p>n. Tempat Parkir</p> <p>o. Front Office</p> <p>p. Alat Cetak Mandiri Izin dan Non Izin</p> <p>q. Alat Cetak Dukcapil</p> <p>r. Ruang Pelayanan Mandiri</p> <p>s. Ruang Back Office</p> <p>t. Minimarket</p> <p>u. Perbankan</p> <p>v. Ruang Display Arsip</p> <p>w. Ruang Konsultasi, Informasi dan Pengaduan</p> <p>x. <i>Coffeeshop</i></p> <p>y. Pantry</p>
3.	Kompetensi Pelaksana	<p>a. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu: S1 semua jurusan diutamakan S2 Manajemen/S2 Ilmu Hukum/S2 Magister Adm.Publik/S2 yang serumpun;</p> <p>b. Koordinator Kelompok Substansi Pelayanan Terpadu Satu Pintu I: S1 semua jurusan;</p> <p>c. Analis Dokumen Perizinan: S1/DIV bidang Hukum/Administrasi/Pemerintahan/Teknik Sipil/Perencanaan Tata Ruang/Studi Pembangunan/Ekonomi Pembangunan/Manajemen Transportasi/Geografi atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan;</p> <p>d. Verifikator Berkas Permohonan Hak: DIII bidang Manajemen/Akuntansi/Sosial dan Politik/Pemerintahan atau bidang lain yang relevan dengan tugas jabatan.</p>
4.	Pengawasan Internal	<p>a. Pengawasan dilaksanakan secara berjenjang oleh atasan langsung hingga kepala dinas</p> <p>b. Pengendalian dilakukan oleh sistem pengendalian intern pemerintah (SPIP)</p>
5.	Jumlah Pelaksana	4 (empat) orang
6.	Jaminan Pelayanan	<p>a. Adanya kepastian persyaratan, prosedur, proses, waktu, biaya, dan didukung oleh Sumber Daya Manusia yang berkompetensi di bidang masing-masing sesuai dengan Tugas dan FungsiJabatan;</p> <p>b. Adanya jaminan pemberian pelayanan perizinan dan nonperizinan kepada masyarakat dengan adil, akuntabel, dan transparan.</p> <p>c. Bebas KKN</p>

7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Dokumen Izin Operasional Kendaraan Tidak Bermotor disertai tanda tangan elektronik; b. Terdapat Tabung Pemadam Api (APAR) di MPP. c. Terdapat jalur evakuasi bencana
8.	Evaluasi Kinerja Pelayanan	<p>Surat Kepuasan Masyarakat (SKM)</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Evaluasi kinerja dilakukan melalui survei kepuasan masyarakat (SKM) dengan mekanisme sebagai berikut: <ul style="list-style-type: none"> - Setiap pemohon yang telah mengurus izin secara online dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner survei kepuasan masyarakat (SKM) pada aplikasi perizinan online <i>print from home</i> (PFH) - Setiap pemohon yang datang ke Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Yogyakarta yang telah mengurus izin dan produk hasil layanan dikeluarkan diwajibkan mengisi kuesioner Survei Keputusan Masyarakat (SKM) pada aplikasi SKM dengan menggunakan perangkat layar sentuh 2. Rekapitulasi data laporan hasil Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) dan hasil indeks kepuasan masyarakat (IKM) pada aplikasi survei kepuasan masyarakat (SKM) 3. Analisis data survei kepuasan masyarakat (SKM) dalam pembuatan Laporan Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) setiap semester

Ditetapkan di Yogyakarta
Pada Tanggal: