



BUPATI TEBO PROVINSI JAMBI

KEPUTUSAN BUPATI TEBO

NOMOR 528 TAHUN 2022

TENTANG

**PENETAPAN STANDAR PELAYANAN (SP) DAN MAKLUMAT PELAYANAN PUBLIK
PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS
RESIKO DAN NON PERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL,
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU, KOPERASI,
USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN TEBO**

BUPATI TEBO,

- Menimbang : a. bahwa dalam rangka meningkatkan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan asas penyelenggaraan pemerintahan yang baik, dan guna mewujudkan kepastian hak dan kewajiban berbagai pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik wajib menetapkan Standar Pelayanan dan Maklumat Pelayanan Publik;
- b. bahwa dalam rangka untuk memberikan jaminan dan kepastian penyelenggaraan pelayanan publik yang transparan dan akuntabel serta efektif dan efisien, maka perlu disusun Standar Pelayanan (SP) dan Maklumat Pelayanan penyelenggaraan pelayanan perizinan dan nonperizinan serta pengaduan masyarakat pada Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo;
- c. bahwa untuk memenuhi maksud pada huruf a dan b perlu ditetapkan dengan Keputusan Bupati Tebo.

- Mengingat : 1. Undang-Undang Nomor 54 Tahun 1999 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Tanjung Jabung Timur (Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 182. Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3909) sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2000 tentang Pembentukan Kabupaten Sarolangun, Kabupaten Tebo, Kabupaten Muaro Jambi, Kabupaten Tanjung Jabung Timur

- (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2000 Nomor 81, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 3969);
2. Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2002 Nomor 134, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 247);
 3. Undang-Undang Nomor 29 Tahun 2004 tentang Praktik Kedokteran (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2004 Nomor 116, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4431);
 4. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2007 tentang Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 67, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4724);
 5. Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 tentang Keterbukaan Informasi Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 61, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4846);
 6. Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2008 tentang Usaha Mikro, Kecil dan Menengah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2008 Nomor 93, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4866);
 7. Undang-Undang Nomor 10 Tahun 2009 tentang Kepariwisata (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 11, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4966);
 8. Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 84, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5015) Sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 141 Tahun 2014 tentang Perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2009 tentang Peternakan dan Kesehatan Hewan (Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 338, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5619);
 9. Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 96, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5025);
 10. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038);
 11. Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2009 tentang Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 140, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5059);

12. Undang-Undang Nomor 36 Tahun 2009 tentang Kesehatan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 144, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia 5063);
13. Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang Pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5234), sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 13 Tahun 2022 tentang Perubahan kedua Atas Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2011 tentang pembentukan Peraturan Perundang-undangan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 143, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6807);
14. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 6, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5494);
15. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 224, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5587) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 9 Tahun 2015 tentang Perubahan Kedua Atas Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2015 Nomor 58, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5679);
16. Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 292, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5601);
17. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6573);
18. Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2022 Nomor 4, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6757);
19. Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2007 tentang Pembagian Urusan Pemerintahan antara Pemerintah, Pemerintahan Daerah Provinsi dan Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2007 Nomor 82, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4737);
20. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2012

tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2012 Nomor 215, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5357);

21. Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2016 Nomor 114, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5888), sebagaimana telah diubah dengan Peraturan Pemerintah Nomor 72 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2019 Nomor 187, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6402);
22. Peraturan Pemerintah Nomor 2 Tahun 2018 tentang Penerapan Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2005 Nomor 150, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4585);
23. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 15, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6617);
24. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Di Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 16, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6618);
25. Peraturan Pemerintah Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2002 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 26, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6628);
26. Peraturan Presiden Nomor 64 Tahun 2021 tentang Badan Koordinasi Penanaman Modal (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 160);
27. Peraturan Presiden Nomor 27 Tahun 2009 tentang Pelayanan Terpadu Satu Pintu Bidang Penanaman Modal;
28. Peraturan Presiden Nomor 97 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 221);
29. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 52 Tahun 2011 tentang Standar Operasional Prosedur Di Lingkungan Pemerintah Provinsi dan Kabupaten/Kota (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2011 Nomor 704);
30. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan (Berita Negara Republik

Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
32. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
33. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
34. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
35. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
36. Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 3 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2016 Nomor 3);
37. Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tebo, (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 18 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga. Atas peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tebo (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2021 Nomor 18).

Memperhatikan

1. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);
2. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perijinan Investasi Secara Elektronik;
3. Peraturan Bupati Tebo Nomor 61 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Berita Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2017 Nomor 61);
4. Peraturan Bupati Tebo Nomor 149 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan

Indonesia Tahun 2012 Nomor 649);

31. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
32. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 24 Tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengaduan Pelayanan Publik Secara Nasional (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 1170);
33. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 138 Tahun 2017 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Daerah (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1956);
34. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Penyusunan Survey Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggaraan Pelayanan publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 708);
35. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 25 Tahun 2021 tentang Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2021 Nomor 885);
36. Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 3 Tahun 2016 tentang Bangunan Gedung (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2016 Nomor 3);
37. Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tebo, (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2016 Nomor 8) sebagaimana telah beberapa kali diubah terakhir dengan Peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 18 Tahun 2021 tentang Perubahan Ketiga. Atas peraturan Daerah Kabupaten Tebo Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Tebo (Lembaran Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2021 Nomor 18).

Memperhatikan

1. Peraturan Komisi Informasi Nomor 1 Tahun 2010 tentang Standar Layanan Informasi Publik (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2010 Nomor 272);
2. Peraturan Kepala Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 14 Tahun 2009 tentang Sistem Pelayanan Informasi dan Perijinan Investasi Secara Elektronik;
3. Peraturan Bupati Tebo Nomor 61 Tahun 2017 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Serta Tata Kerja Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah (Berita Daerah Kabupaten Tebo Tahun 2017 Nomor 61);
4. Peraturan Bupati Tebo Nomor 149 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Wewenang Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Resiko dan NonPerizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal, Pelayanan

MEMUTUSKAN :

- Menetapkan :
- KESATU : Menetapkan Standar Pelayanan (SP) dan Makhumat Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan Berbasis Risiko dan Non Perizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo.
- KEDUA : Standar Pelayanan (SP) dan Makhumat Pelayanan Publik sebagaimana dimaksud Diktum KESATU meliputi ruang lingkup pelayanan administrasi perizinan dan nonperizinan.
- KETIGA : Standar Pelayanan (SP) dan Makhumat Pelayanan Publik sebagaimana dalam Lampiran Keputusan ini wajib dilaksanakan oleh penyelenggara/pelaksana dan sebagai acuan dalam penilaian kinerja pelayanan oleh pimpinan penyelenggara, aparat pengawasan dan masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- KEEMPAT : Pada Saat Keputusan Bupati ini mulai berlaku, maka Keputusan Bupati Tebo Nomor 338 Tahun 2021 tentang Penetapan Standar Pelayanan (SP) dan Makhumat Pelayanan Publik Penyelenggaraan Pelayanan Perizinan dan Nonperizinan Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo dicabut dan dinyatakan tidak berlaku.
- KELIMA : Keputusan Bupati ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan.

Ditetapkan di Muara Tebo
pada tanggal 10 Agustus 2022



LAMPIRAN 1 : KEPUTUSAN BUPATI TEBO
NOMOR : **528** TAHUN 2022
TANGGAL : **10 - 08 - 2022**



BUPATI TEBO

MAKLUMAT PELAYANAN

DENGAN INI KAMI MENYATAKAN SANGGUP MENYELENGGARAKAN PELAYANAN SESUAI DENGAN STANDAR PELAYANAN YANG TELAH DITETAPKAN, DAN APABILA KAMI TIDAK MENEPATI JANJI INI KAMI SIAP MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU

Pj. BUPATI TEBO,

ASPAN

The official stamp of the Bupati of Tebo is a circular seal. It features the Garuda Pancasila in the center, surrounded by the text "BUPATI TEBO" and a star. The name "ASPAN" is written below the seal.

**STANDAR PELAYANAN (SP) PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RESIKO
DAN NONPERIZINAN DINAS PENANAMAN MODAL, PELAYANAN
TERPADU SATU PINTU, KOPERASI, USAHA KECIL DAN MENENGAH
KABUPATEN TEBO**

I. PENDAHULUAN

Sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yaitu untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik. Disamping itu sebagai upaya untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap warga negara dan penduduk serta terwujudnya tanggung jawab negara dan korporasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dan sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, diperlukan pengaturan hukum yang mendukungnya.

Setiap penyelenggara pelayanan publik baik yang memberikan pelayanan kepada masyarakat secara langsung maupun tidak langsung wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan untuk setiap jenis pelayanan sebagai tolok ukur dalam penyelenggaraan pelayanan di lingkungan masing-masing. Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo merupakan unsur pelaksana urusan pemerintahan bidang penanaman modal, pelayanan terpadu satu pintu, koperasi, usaha kecil dan menengah. Dalam rangka mewujudkan pemerintahan yang baik (*good governance*) kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat di semua sektor pelayanan publik harus senantiasa ditingkatkan. Berkaitan dengan hal tersebut, maka Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo saat ini menitik beratkan pada peningkatan kinerjanya secara optimal. Masyarakat akan dapat memperoleh pelayanan yang lebih baik dengan **4 PASTI** yaitu KEPASTIAN PERSYARATAN, KEPASTIAN BIAYA, KEPASTIAN WAKTU PENYELESAIAN dan KEPASTIAN HUKUM, karena semua proses pelayanan dilaksanakan dalam satu tempat. Guna menjamin kepastian tersebut maka diperlukan Standar Pelayanan sebagai acuan bagi seluruh komponen yang terkait dalam pelayanan di Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo.

II. PENGERTIAN DAN PRINSIP PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (SP)

PENGERTIAN STANDAR PELAYANAN (SP)

Standar Pelayanan yang selanjutnya disingkat SP adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan oleh pemerintah yang memuat ketentuan mengenai pelaku usaha yang berhak, persyaratan, kewajiban pelaku usaha, prosedur penyelesaian, dan jangka waktu penyelesaian.

TUJUAN DAN SASARAN STANDAR PELAYANAN (SP)

1. Tujuan Pedoman Standar Pelayanan adalah untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapatkan kepercayaan masyarakat.
2. Sasaran Pedoman Standar Pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan Publik dengan baik dan konsisten.

MANFAAT STANDAR PELAYANAN (SP)

Keberadaan PTSP sendiri memberi manfaat bagi masyarakat umum, dunia usaha dan juga Pemerintah sendiri. Adapun manfaat keberadaan PTSP bagi masyarakat antara lain :

- a. memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada Masyarakat.
- b. mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.
- c. memperpendek proses pelayanan.
- d. mewujudkan proses pelayanan yang cepat, mudah, murah, transparan, pasti, dan terjangkau.
- e. memberikan akses yang lebih luas kepada Masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

Sementara itu, bagi pemerintah, keberadaan PTSP diharapkan mampu membawa manfaat antara lain :

- a. Mengurangi beban administratif karena pelayanan yang lebih efektif dan efisien. Secara tidak langsung kemudahan pelayanan perizinan dan non perizinan juga berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) karena masyarakat akan semakin percaya dengan pelayanan publik pemerintah dan akan bersedia mengurus perizinan dan nonperizinan yang diperlukannya.
- b. Meningkatkan daya saing dan kemandirian daerah. Dengan semakin mudahnya pelayanan perizinan, maka dunia usaha akan bergairah dan selanjutnya berdampak pada pendapatan daerah dari pajak akibat semakin banyaknya badan usaha yang menjadi obyek pajak.
- c. Terbangunnya citra yang lebih baik, yang memungkinkan pemerintah mendapatkan manfaat dari partisipasi masyarakat dalam berbagai aspek pembangunan.
- d. Mencegah sejak dini terjadinya KKN dan pungutan liar.

KOMPONEN STANDAR PELAYANAN (SP)

Komponen Standar Pelayanan sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, dalam peraturan ini dibedakan menjadi dua bagian yaitu :

- A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery) meliputi :
 - 1) Persyaratan
 - 2) Sistem, mekanisme, dan prosedur
 - 3) Jangka waktu pelayanan
 - 4) Biaya/tarif
 - 5) Produk pelayanan
 - 6) Penanganan pengaduan, saran dan masukan
- B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing) meliputi :
 - 1) Dasar hukum
 - 2) Sarana dan prasarana, dan/atau fasilitas
 - 3) Kompetensi pelaksana
 - 4) Pengawasan internal
 - 5) Jumlah pelaksana
 - 6) Jaminan pelayanan
 - 7) Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan
 - 8) Evaluasi kinerja pelaksana

PENYUSUNAN STANDAR PELAYANAN (SP)

Langkah-langkah yang harus dilakukan dalam penyusunan Standar Pelayanan adalah:

1. Identifikasi Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dalam proses identifikasi ini adalah :

- a. Daftar persyaratan yang diperlukan dalam setiap tahapan dari masing-masing jenis pelayanan; dan
- b. Waktu yang dipersyaratkan untuk penyampaian persyaratan (di awal, di akhir, atau secara bertahap).

2. Identifikasi Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

3. Identifikasi Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Identifikasi Biaya / Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan aturan - aturan yang berlaku ketentuan yang Peraturan Kepala Daerah. Hasil yang diharapkan pada tahapan ini adalah :

- a. Jumlah biaya yang dibebankan ke pelanggan dari setiap jenis pelayanan (untuk pelayanan yang dipungut biaya); dan
 - b. Jumlah biaya yang dibebankan kepada unit pengelola pelayanan.
5. Identifikasi Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan.

6. Penanganan Pengelolaan Pengaduan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan. Bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, Facebook, Instagram dan penyediaan petugas penerima pengaduan. Untuk mempermudah penanganan pengaduan, perlu dibuatkan prosedur pengelolaan pengaduan. Dalam mekanisme pengaduan harus diinformasikan secara jelas nama petugas, nomor telepon, alamat email, dan alamat kantor yang dapat dihubungi.

Selain itu perlu juga mengatur mekanisme pengaduan apabila terdapat permasalahan yang tidak dapat diselesaikan di dalam internal organisasi penyelenggara. Hal-hal lebih rinci terkait pengelolaan pengaduan ini dilakukan sebagaimana peraturan terkait yang berlaku

Berdasarkan hal-hal tersebut diatas Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo membuat Standar Pelayanan (SP) yang akan menjadi acuan bagi yang berkepentingan dalam hal ini adalah Organisasi Pemerintah, Aparatur Pemerintah dan publiknya sehingga semua elemen bersinergi dan target peningkatan kinerja bisa tercapai.

Standar Pelayanan (SP) Dinas Penanaman Modal, Pelayanan Terpadu Satu Pintu, Koperasi, Usaha Kecil dan Menengah Kabupaten Tebo adalah Pedoman bagi organisasi Pemerintah dan Aparatur yang berhubungan secara langsung dengan publik eksternal dalam hal ini masyarakat maupun untuk penunjang penyelenggaraan aktifitas di internal lingkungan Pemerintah Kabupaten Tebo, sesuai dengan aturan dan kewenangan yang berlaku. Dengan adanya pedoman baku, diharapkan terjadi peningkatan kinerja pada setiap Aparatur Pemerintah sekaligus Instansi Pemerintah Kabupaten Tebo yang pada akhirnya dapat memenuhi kebutuhan dan memberi kepuasan masyarakat penerima layanan, karena peningkatan kualitas kinerja yang berimplikasi terhadap kepuasan dari masyarakat merupakan tujuan utama di buat Standar Pelayanan (SP).

