

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN		NOMOR...../SOP/DPMP/SP/2023	
		TGL. PEMBUATAN	
		TGL. REVISI	
		TGL. EFEKTIF	
		Medan, Februari 2023	
		Pit.Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
		Kota Medan	
DISAHKAN OLEH		NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I	
Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas		NIP 19720904 199302 2 001	
Nama SOP		Pelayanan Bagi Penyandang Disabilitas	
KUALIFIKASI PELAKSANA			
1. Undang - Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik		1. Mampu berkomunikasi dengan baik	
2. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan		2. Memahami Proses Pelayanan	
3. Peraturan Walikota Medan Nomor 34 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perijinan Berusaha di Kota Medan			
KETERKAITAN			
SOP Prosedur pelayanan bagi penyandang disabilitas		PERALATAN/PERLENGKAPAN	
		1 Kursi Roda	
PERINGATAN			
Apabila prosedur tidak dijalankan, maka pelayanan tidak berjalan dengan baik		PENCATATAN DAN PENDAFTARAN	
		1 Buku Agenda	

No	Kegiatan	Pelaksana			Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon	Petugas Keamanan	Petugas Informasi (CS)	Kelengkapan	Waktu	Output	
1.	Mendatangi petugas Keamanan				berkas permohonan	2 menit	Informasi diterima	
2.	Petugas Keamanan memberikan kursi roda serta nomor antrian dan mengarahkan ke Petugas Informasi (CS)				Kursi Roda dan Mesin Antrian	1 menit	Nomor Antrian	
3.	Petugas CS menanyakan permohonan apa yang dapat dibantu dan meminta pemohon untuk melengkapi persyaratan				Nomor Antrian dan Buku Tamu	5 menit	Bantuan tercatat pada buku tamu	
4.	Jika berkas persyaratan lengkap CS mengajani pemohon tentang tutorial / penguploadan data-data pada aplikasi yang dimaksud pemohon, Jika tidak perbantuan tidak bisa dilanjutkan			Ya Tidak	Bantuan tercatat pada buku tamu	20 menit	Bantuan terselesaikan	

	STANDAR PELAYANAN HELPDESK	No. Dokumen : _____ Revisi : _____ Tgl. Efektif : _____
---	--	--

Unit Kerja

: Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	28 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmtsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmtsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 2254
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali



Medan, Februari 2023

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

Kota Medan

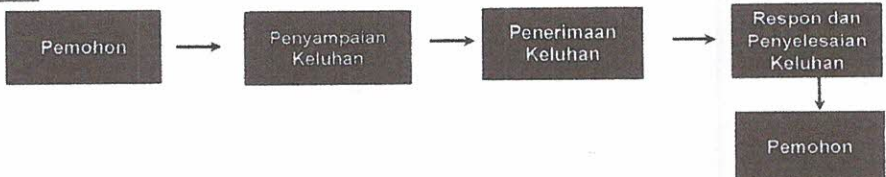
NURBAITI HARAHAHAP, S.Sos, M.AP

Pembina Tk I

NIP. 19720904 199302 2 001

	STANDAR PELAYANAN HELPPDESK	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	--	---

Unit Kerja : Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	
3.	Jangka Waktu Pelayanan	28 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmpstsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmpstsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 2254
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.KV/III/2018 tentang Penyelesaian Pemmasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023
 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
 Kota Medan

NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
 Pembina Tk I
 NIP. 19720904 199302 2 001

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	001/SOP/DPMPSTP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Pjt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Helpdesk	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	046/SOP/DPMPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Plt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP.19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Helpdesk	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

	STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	---	---

Unit Kerja : Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 x 24 Jam harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmpstsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmpstsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023
Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan

NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
Pembina Tk I
NIP. 19720904 199302 2 001

	STANDAR PELAYANAN PENANGANAN PENGADUAN	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	---	---

Unit Kerja

: Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	2 x 24 Jam harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmpstp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmpstp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelanggan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan



NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP

Pembina Tk I

NIP. 19720904 199302 2 001

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	041 SOP/DPMPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARAHAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Penanganan Pengaduan	
DASAR HUKUM		
KUALIFIKASI PELAKSANA		
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 4. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN		
PERALATAN/PERLENGKAPAN		
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN		
PENCATATAN DAN PENDATAAN		
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan 1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda		

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	061/SOP/DPMPPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAHTI HARAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP. 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Penanganan Pengaduan	
DASAR HUKUM		
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 4.	KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN		
	PERALATAN/PERLENGKAPAN 1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN		
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	PENCATATAN DAN PENDATAAN 1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	---	--

Unit Kerja : Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Jam 53 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmtsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmtsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023

 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan
Kota Medan

NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
Pembina Tk I
NIP. 19720904 199302 2 001

	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN LANGSUNG	No. Dokumen : Revisi : Tgl. Efektif :
---	--	---

Unit Kerja	Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan
------------	--

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	3 Jam 53 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http //dpmtsp pemkomedan.go.id 4. Customer Service 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmtsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan.
2.	Sarana, Prasarana, dan/atau Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah Pelaksana	2 Orang
6.	Jaminan Pelayanan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan


NURBAITI HAKAHAP, S.Sos, M.AP
 Pembina Tk I
 NIP. 19720904 199302 2 001

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	1/SOP/DPMPPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARA HAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Penerimaan Pengaduan langsung	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 4.	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	001/SOP/DPMPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Plt Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARAHAHAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Penerimaan Pengaduan langsung	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

Bagian/Bidang :
Unit Kerja :
Nomor SOP :

KELOMPOK JF PTSP
Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan
...../SOP/DPMTSP/2023

Nama SOP : Penerimaan Pengaduan langsung

No.	Kegiatan	Pelaksana						Mutu Baku			Keterangan
		Pemohon / Masyarakat	Petugas Keamanan	Front Office (CS)	Ketua Tim Penanganan Pengaduan	Sekreis Tim Penanganan Pengaduan		Kelengkapan	Waktu	Output	
1	Mendatangi petugas Keamanan untuk meminta Informasi							hal yang akan diadukan	2 menit	Informasi diterima	
2	Petugas Satuan Pengamanan memberikan nomor antrian mengarahkan ke Petugas Informasi (CS)							- Informasi diterima - Mesin Antrian	1 menit	Nomor Antrian	
3	Pemohon terlebih dahulu mengisi Buku Tamu							- Nomor Antrian - Buku Tamu	5 menit	Aduan tercatat pada buku tamu	
4	Memberikan pengaduan secara lisan yang disampaikan secara langsung							Aduan tercatat pada buku tamu	5 menit	Aduan tersampaikan	
5	Mengklarifikasi pengaduan dan Kelengkapan informasi a. Nama dan alamat pengadu b. permasalahan yang diadukan							Aduan tersampaikan	paling lama 30 menit	aduan terklarifikasi	
6	a. jika pengaduan bisa diselesaikan langsung di meja CS, permasalahan selesai b. jika pengaduan belum selesai, maka pengaduan bisa ditindaklanjuti dengan mengisi Form A							- aduan terklarifikasi - Form A	15 menit	Form A terisi	
7	Menginput data pengaduan dalam Form A							Form A terisi	10 menit	Form A telah tercatat	
8	CS menindaklanjuti Laporan dengan membuat Nota Dinas kepada Ketua Tim Pengaduan Penanganan							Form A telah tercatat	15 menit	Form A telah diterima oleh Ketua Tim	
9	Ketua Tim mendisposisikan Pengaduan kepada Sekretaris Tim Penanganan untuk menindaklanjuti pengaduan							Form A telah diterima oleh Ketua Tim beserta disposisi	25 menit	Form A dan disposisi telah diterima oleh Sekretaris Tim	
10	Tim melakukan pembahasan tindak lanjut atas pengaduan dan menyampaikan hasilnya kepada Ketua Tim untuk diteruskan kepada CS							- Form A dan disposisi telah diterima oleh Sekretaris Tim - ATK	paling lama 2 jam	Keputusan hasil pengaduan telah dibuat	
11	Hasil Tidak lanjut aduan disampaikan kepada Pemohon							Keputusan hasil pengaduan telah dibuat	5 menit	Hasil tindak lanjut jawaban pengaduan	
12	Menerima hasil Penyelesaian Pengaduan							Hasil tindak lanjut jawaban pengaduan	5 menit	Laporan dan jawaban Pengaduan telah diarsipkan	

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	001/SOP/DPMPSTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARA HAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 001
NAMA SOP	Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung	
DASAR HUKUM		
KUALIFIKASI PELAKSANA		
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja 3. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan 4. Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN		
PERALATAN/PERLENGKAPAN		
PENCATATAN DAN PENDATAAN		
PERINGATAN		
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1. Buku Ekspedisi 2. Buku Agenda	

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PTSP Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan	NOMOR SOP	11./SOP/DPMPTSP/2023
	TGL. PEMBUATAN	
	TGL. REVISI	00
	TGL. EFEKTIF	
	DISAHKAN OLEH	Medan, Februari 2023 Pit.Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITI HARA HAP, S.Sos, M.AP Pembina Tk.I NIP 19720904 199302 2 00'
NAMA SOP	Penerimaan Pengaduan Tidak Langsung	
DASAR HUKUM	KUALIFIKASI PELAKSANA	
1. Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik 2. Undang – Undang No. 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 Tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur (SOP) Administrasi Pemerintahan Peraturan Walikota Nomor 26 Tahun 2021 tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan 4.	1. Mampu mengoperasikan Komputer 2. Mampu berkomunikasi dengan baik 3. Memahami dasar hukum dan persyaratan perizinan petugas kesehatan 4. Mampu berkomunikasi dengan baik	
KETERKAITAN	PERALATAN/PERLENGKAPAN	
	1 Komputer 2 Printer 3 ATK 4 Scanner 5 Meja 6 Kursi 7 Internet 8 Ruang Kerja	
PERINGATAN	PENCATATAN DAN PENDATAAN	
Apabila SOP Penerbitan Draft Izin tidak dijalankan maka proses perizinan tidak akan berjalan	1 Buku Ekspedisi 2 Buku Agenda	

KETERANGAN		Keterangan
Output		
Aduan disampaikan		
Aduan diterima		
Aduan terklarifikasi		
- Laporan Pengaduan tercatat - Aduan diterima Ketua Tim		
Laporan Aduan dan Disposisi telah diterima oleh Sekretaris Tim		
Keputusan hasil pengaduan telah dibuat		
Hasil tindak lanjut jawaban pengaduan		
Laporan dan jawaban Pengaduan telah diarsipkan		

	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG	No. Dokumen : _____ Revisi : _____ Tgl. Efektif : _____
---	---	--

Unit Kerja : Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	42 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmtsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service/Whatsapp 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmtsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :	
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504.K/III/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah	2 Orang
6.	Jaminan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Kecepatan	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023



Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan

Pelayanan Terpadu Satu pintu Kota Medan

Kota Medan

Nurbaiti Haraahap

NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP

Pembina Tk I

NIP. 19720904 199302 2 001

	STANDAR PELAYANAN PENERIMAAN PENGADUAN TIDAK LANGSUNG	No. Dokumen : _____ Revisi : _____ Tgl. Efektif : _____
---	---	--

Unit Kerja : Tim Kerja Lingkup Penyuluhan Pelayanan Perizinan

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (Service Delivery) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	1. Menunjukkan identitas pengadu
2.	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	Pemohon → Penyampaian Keluhan → Penerimaan Keluhan → Respon dan Penyelesaian Keluhan ↓ Pemohon
3.	Jangka Waktu Pelayanan	42 Menit harus direspon
4.	Biaya/Tarif	Gratis
5.	Produk	Responsif terhadap pengaduan dan Solusi
6.	Penanganan Pengaduan, saran dan masukan	1. LAPOR SP4N 2. Aplikasi Medan Rumah Kita 3. Website http://dpmtsp.pemkomedan.go.id 4. Customer Service/Whatsapp 5. Kotak Saran 6. Surat Pengaduan : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No. 32 LT II Medan 20143 7. Email : dpmtsp@pemkomedan.go.id 8. Telp/Fax : (061) 785 2253 / (061) 785 225
B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (Manufacturing) meliputi :		
No	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	1. PermenPAN Nomor 24 tahun 2014 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik secara Nasional 2. Peraturan Wali Kota Medan Nomor 26 Tahun 2021 Tentang Pendelegasian Sebagian Wewenang Perizinan dan Non Perizinan Kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu 3. Surat Keputusan Wali Kota Medan Nomor 503/504 K/VIII/2018 tentang Penyelesaian Permasalahan dan Hambatan Perizinan Berusaha melalui Sistem Online Submission. 4. Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 35 Tahun 2012 tentang Pedoman Penyusunan Standar Operasional Prosedur Administrasi Pemerintahan;
2.	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	Komputer, ATK, Printer, Komputer, Telepon, Ruang Kerja, Meja Kursi
3.	Kompetensi Pelaksana	1. Memahami Peraturan Perundang-undangan 2. Mampu menjalankan Aplikasi Perizinan
4.	Pengawasan Internal	1. Bidang Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal, Pengaduan, Kebijakan dan Pelaporan Lainnya. 2. Seksi Pengaduan dan Informasi Layanan
5.	Jumlah	2 Orang
6.	Jaminan	Penanganan Pengaduan yang Tepat, Nyaman, Transparan dan Cepat
7.	Jaminan Keamanan dan Kelestarian	Solusi yang tepat dan cepat
8.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	1 Bulan Sekali

Medan, Februari 2023

Plt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan


NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
 Pembina Tk I
 NIP. 19720904 199302 2 001



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

KELOMPOK JF
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TIM KERJA LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME

NO. SOP : SOP/0461 / DPMP/TS/20
TGL. PEMBUATAN :
TGL. REVISI :
TGL. EFEKTIF :

Medan, 15 Februari 2023


Prit. Kepala Dinas Penanaman Modal dan
Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Medan


NURBAITY HARAHAP S.SOS.,MAP
PEMBINA TK.I
NIP. 19720904 199302 2 001
PENERBITAN IZIN REKLAME
LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME

NAMA SOP

DASAR HUKUM

- 1. UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik;
- 2. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja
- 3. Perda Kota Medan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame.
- 4. Perwal Kota Medan Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis umum atas Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame;
- 5. Perwal Kota Medan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penataan Reklame;

KUALIFIKASI PELAKSANA

- 1. Strata Pendidikan : S1
- 2. Mampu Mengoperasikan Aplikasi Komputer
- 3. Memahami Dasar Hukum

KETERKAITAN

- 1. SOP Penerbitan Izin Reklame pada Lingkup Perizinan Dasar dan Reklame

PERALATAN KELENGKAPAN

- 1. Aplikasi Sipandu Medan
- 2. Komputer
- 3. Printer
- 4. ATK

PERINGATAN

PENCATATAN DAN PENDATAAN

- 1. Data Aplikasi Sipandu

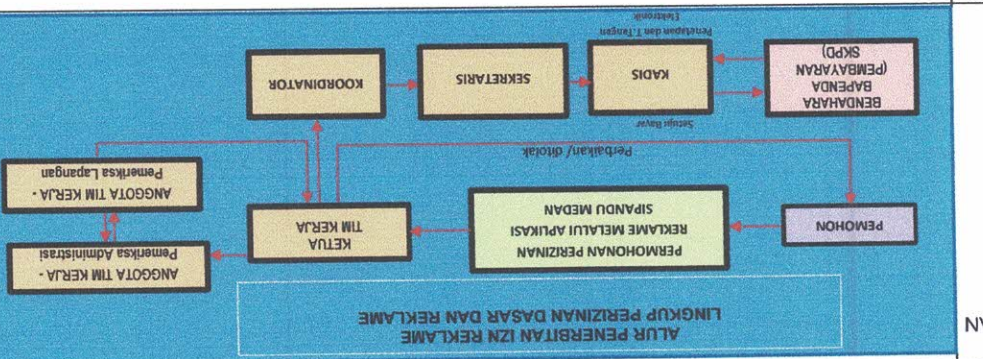
Apabila SOP tidak dijalankan, maka proses Penerbitan izin reklame tidak akan berjalan dengan baik



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

KELOMPOK JF
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TIM KERJA LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME

NO. SOP TGL. PEMBUATAN TGL. REVISI TGL. EFEKTIF		SOP/046 / DPMPTSP/20
DISAHKAN OLEH		Medan, 15 Februari 2023 PIL. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan
NAMA SOP		 PEMERINTAH KOTA MEDAN DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PENERBITAN IZIN REKLAME NIP. 19720904 199302 2 001 PEMBINA TK/
DASAR HUKUM		LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME
1. UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja 3. Perda Kota Medan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame. 4. Perwal Kota Medan Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis umum atas Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 5. Perwal Kota Medan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penataan Reklame;		KUALIFIKASI PELAKSANA 1. Strata Pendidikan : S1 2. Mampu Mengoperasikan Aplikasi Komputer 3. Memahami Dasar Hukum
KETERKAITAN		PERALATAN KELENGKAPAN 1. Aplikasi Sipandu Medan 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
1. SOP Penerbitan Izin Reklame pada Lingkup Perizinan Dasar dan Reklame		PENCATATAN DAN PENDATAAN 1. Data Aplikasi Sipandu
PERINGATAN		
Apabila SOP tidak dijalankan, maka proses Penerbitan izin reklame tidak akan berjalan dengan baik		

	Unit Kerja Bidang Kelompok JF Pelayanan Terpadu Satu Pintu	
	Komponen Standar Pelayanan yang terkait pemrosesan pelayanan (service delivery) telah tersistem pada Aplikasi Sipandu Medan	
No Dokumen : Revisi : Tgl Efektif :		
A	KOMPONEN	URAIAN
1.	PERSYARATAN PERIZINAN BERUSAHA	1. Fotocopy KTP/SIM/Paspor pemilik atau penanggung jawab; 2. Fotocopy NIB atau izin Usaha lainnya, bagi pemohon atas nama Badan Usaha yang dilegalisir; 3. Surat perjanjian/kontrak kerja/surat keterangan dari pemilik produk yang akan dilakukan pelaksanaan pemasangan perhiasan jenis, jumlah, ukuran dan waktu pemasangan reklame (jika fotocopy dilegalisir); 4. Fotocopy surat perjanjian sewa menyewa tanah/bangunan yang dibuat dihadapan Notaris (bila letak penyelenggaraan reklame diatas tanah/bangunan milik perumahan/swasta); 5. Fotocopy IMB reklame beserta gambar dan lampirannya; 6. Gambar desain tampilan materi reklame (bila ada perubahan); 7. Fotocopy polis asuransi yang dilegalisir oleh pihak asuransi yang mengeluarkan polis; 8. Surat pernyataan datas materai oleh penanggung jawab perusahaan; 9. Bagi reklame berkonstruksi diatas bangunan, harus melampirkan IMB Bangunan yang masih sesuai; 10. Melampirkan asli izin reklame tahun sebelumnya; 11. Melampirkan STNK.
2.	SISTEM MEKANISME DAN PROSEDUR	 The flowchart illustrates the process for issuing basic advertising permits and advertising within the scope of basic licensing. It starts with a 'PERMOROHAN PERIZINAN REKLAME MELALUI APLIKASI SIPANDU MEDAN' box, which leads to a 'KETUA TIM KERJA' box. From there, it branches into two paths: one leading to 'ANGGOTA TIM KERJA - Pemeriksa Administrasi' and another to 'ANGGOTA TIM KERJA - Pemeriksa Lapangan'. Both paths converge at a 'KOORDINATOR' box, which then leads to a 'SEKRETARIS' box, and finally to a 'BENDAHARA (PEMBAAYARAN SKPD)' box. The process also involves 'Perbaikan/ditolak' loops back to the initial application stage.
3.	JANGKA WAKTU PELAYANAN	7 (tujuh) hari kerja
4.	BIAYA /TARIIF /RETRIBUSI	Tidak ada Biaya
5.	PRODUK PELAYANAN	Dokumen telah terverifikasi meliputi: 1. QR Code & 2. Izin Reklame
6.	MASA BERLAKU	Selama Tidak Ada Perubahan Bentuk dan Ukuran Bangunan
7.	PENANGANAN, PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	1. Customer Service 2. Kota Saran 3. Surat Pengaduan 4. Email 5. Website 6. Media Sosial 7. Telp / Fax : pengaduaninformasilayanan@gmail.com : Jl. Jenderal Besar Abdul Haris Nasution No 32 Lantai II Medan 20143 : DPMPTSPMEDAN : www.lapor.go.id : (061) 7852253 (061) 7852254
B	Komponen Standar Pelayanan yang terkait proses pengelolaan pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:	URAIAN
NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	DASAR HUKUM	1. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja 2. Perda Kota Medan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame. 3. Perwal Kota Medan Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis umum atas Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 Pajak Reklame; 4. Perwal Kota Medan Nomor 41 Tahun 2018 Tentang Pendelegasian sebagian wewenang Penyelenggaraan Perizinan dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan; 5. Perwal Kota Medan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penataan Reklame;

2.	SARANA, DAN/ATAU FASILITAS	ATK, Komputer, Printer, Scanner, Telepon, Jaringan Internet, Ruang fasilitas/customer service, Ruangan Kerja, Meja Kursi.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami Regulasi terkait proses pengelolaan pelayanan sesuai KBLI 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami tahapan kerja
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris 3. Koordinator 4. Ketua Tim Kerja
5.	JUMLAH PELAKSANA	1. JF Penata Perizinan Ahli Muda 1 (satu) orang 2. Analis Tata Ruang 5 (lima) orang 3. Analis Lingkungan Hidup 2 (dua) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pengurusan Perizinan yang Transparan, Cepat, dan Akuntabel
7.	JAMINAN KESELAMATAN DAN KEAMANAN PELAYANAN	Izin Reklame dijamin Ke Absahannya
8.	EVALUASI KINERJA	3 (tiga) bulan sekali.

[Signature]

Medan, 15 Februari 2023
Pit. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kota Medan

NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
Pembina Tk. I
NIP. 19720904 199302 2 001

2.	SARANA, PRASARANA, DAN/ATAU FASILITAS	ATK, Komputer, Printer, Scanner, Telepon, Jaringan Internet, Ruang fasilitas/customer service, Ruangan Kerja, Meja Kursi.
3.	KOMPETENSI PELAKSANA	1. Mampu berkomunikasi dengan baik 2. Memahami Regulasi terkait proses pengelolaan pelayanan sesuai KBLI 3. Mampu mengoperasikan komputer 4. Memahami tahapan kerja
4.	PENGAWASAN INTERNAL	1. Kepala Dinas 2. Sekretaris 3. Koordinator 4. Ketua Tim Kerja
5.	JUMLAH PELAKSANA	1. JF Penata Perizinan Ahli Muda 1 (satu) orang 2. Analis Tata Ruang 5 (lima) orang 3. Analis Lingkungan Hidup 2 (dua) orang
6.	JAMINAN PELAYANAN	Pengurusan Perizinan yang Transparan, Cepat, dan Akuntabel
7.	JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	Izin Reklame dijamin Ke Absahannya
8.	EVALUASI KINERJA	3 (tiga) bulan sekali.

Medan, 15 Februari 2023

Pt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan



NURBAITI HARAHAP, S.Sos, M.AP
Pembina Tk. I
NIP. 19720904 199302 2 001





DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

KELOMPOK JF
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TIM KERJA LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME

 DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN KELOMPOK JF PELAYANAN TERPADU SATU PINTU TIM KERJA LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME		NO. SOP TGL PEMBUATAN TGL REVISI TGL EFEKTIF : : : :		SOP/ 0441 / DPMP/PTSP/20	
DISAHKAN OLEH		Medan, 15 Februari 2023  Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITY HARAHAP,S.SOS.,MAP PEMBINA TK.I NIP. 19720904 199302 2 001		LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME	
NAMA SOP					
KUALIFIKASI PELAKSANA		1. Strata Pendidikan : S1 2. Mampu Mengoperasikan Aplikasi Komputer 3. Memahami Dasar Hukum			
DASAR HUKUM		1. UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja 3. Perda Kota Medan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame. 4. Perwal Kota Medan Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis umum atas Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 5. Perwal Kota Medan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penataan Reklame;			
KETERKAITAN		PERALATAN KELENGKAPAN 1. Aplikasi Sipandu Medan 2. Komputer 3. Printer 4. ATK			
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN 1. Data Aplikasi Sipandu			

Apabila SOP tidak dijalankan, maka proses Penerbitan Izin reklame tidak akan berjalan dengan baik



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU KOTA MEDAN

KELOMPOK JF
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
TIM KERJA LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME

NO. SOP TGL PEMBUATAN TGL REVISI TGL EFEKTIF		SOP/ 0461/ DPMPTSP/20
DISAHKAN OLEH		Medan, 17 Februari 2023 Pjt. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kota Medan  NURBAITY HARAHAP, S.SOS., MAP PEMBINA TK.I NIP. 1970904 199302 2 001 PENERBITAN IZIN REKLAME LINGKUP PERIZINAN DASAR DAN REKLAME
DASAR HUKUM		KUALIFIKASI PELAKSANA
1. UU RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik; 2. PERPU RI Nomor 2 Tahun 2022 Tentang Cipta Kerja 3. Perda Kota Medan Nomor 11 Tahun 2011 Tentang Pajak Reklame; 4. Perwal Kota Medan Nomor 46 Tahun 2020 Tentang Petunjuk Teknis umum atas Pelaksanaan Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2011 tentang Pajak Reklame; 5. Perwal Kota Medan Nomor 17 Tahun 2019 Tentang Penataan Reklame;		1. Strata Pendidikan : S1 2. Mampu Mengoperasikan Aplikasi Komputer 3. Memahami Dasar Hukum
KETERAKATAN		PERALATAN KELENGKAPAN
1. SOP Penerbitan Izin Reklame pada Lingkup Perizinan Dasar dan Reklame		1. Aplikasi Sipandu Medan 2. Komputer 3. Printer 4. ATK
PERINGATAN		PENCATATAN DAN PENDATAAN
Apabila SOP tidak dijalankan, maka proses Penerbitan izin reklame tidak akan berjalan dengan baik		1. Data Aplikasi Sipandu



PEMERINTAH KOTA MEDAN SEKRETARIAT DAERAH

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2 Medan – Kode Pos 201122
Telepon : (061) 4512412 Faksimile (061) 4579228, 4520782
Pos-el: sekretariat@pemkomedan.go.id, Laman : www.pemkomedan.go.id

Nomor : 000.832/3501

13 Mei 2024

Sifat : Penting.

Lampiran : Satu Berkas.

Hal : Tindaklanjuti atas Surat Edaran Menteri
PAN – RB RI.

- Yth. 1. Inspektur Kota Medan.
2. Sekretaris DPRD Kota Medan.
3. Kepala Dinas/Badan di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
4. Kepala SATPOL PP Kota Medan.
5. Direktur RSUD dr. Pirngadi Kota Medan.
6. Direktur RSUD H. Bachtiar Djafar Kota Medan.
7. Kepala Bagian di Lingkungan Sekretariat Daerah Kota Medan.
8. Camat di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
9. Lurah di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
10. Kepala Unit Pelaksana Teknis di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
11. Kepala Puskesmas di Lingkungan Pemerintah Kota Medan.
di-
Tempat.

Menindaklanjuti Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 02 Tahun 2024 Tanggal 16 April 2024 Tentang Penerapan Standar Pelayanan Di Lingkup Instansi Pemerintah, Pemerintah Kota Medan diminta untuk menyampaikan Laporan Standar Pelayanan kepada Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi cq Deputi Bidang Pelayanan Publik yang terdiri dari Laporan Awal dan Laporan Berkala.

Berdasarkan hal tersebut diatas maka diminta kepada Saudara untuk :

1. Menyampaikan Dokumen Standar Pelayanan yang telah ditetapkan (**bagi yang belum menyampaikan**) dan dokumen Kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang Standar Pelayanan **format terlampir** dalam bentuk pdf (Kegiatan dapat berupa Forum Konsultasi Publik dan dokumen yang disampaikan mencakup Berita Acara, Dokumentasi Kegiatan, dan Salinan Daftar Hadir) kepada Sekretaris Daerah u.p. Kepala Bagian Organisasi melalui email ortala.medan20@gmail.com **paling lambat tanggal 17 Mei 2024**; dan
2. Mengisi data Inventarisasi Standar Pelayanan melalui link <https://bit.ly/inventarisasiStandarPelayanan> **paling lambat tanggal 17 Mei 2024**.

Demikian hal ini disampaikan untuk dilaksanakan.



Pin. Sekretaris Daerah

Bonny Sinomba Siregar

Jalan Kapten Maulana Lubis Nomor 2, Medan Petisah, Medan, Sumatera Utara 201122,
Telepon (061) 4512412, Faksimile (061) 4579228, 4520782,
Laman www.pemkomedan.go.id

Lampiran Surat Sekretaris Daerah
Nomor : 000.03.2 / 3501
Tanggal : 13 - Mei 2024

**BERITA ACARA PENYUSUNAN/PENINJAUAN ULANG
STANDAR PELAYANAN**

(pilih salah satu: penyusunan/peninjauan ulang)

DINAS ... KABUPATEN ...

*(Sebutkan Nama Unit Penyelenggara Pelayanan Publik dan Nama Instansi
Pemerintah)*

Pada hari ini, *(hari)*, *(tanggal, bulan, tahun)* telah dilaksanakan kegiatan Penyusunan/Peninjauan Ulang *(pilih salah satu: penyusunan/peninjauan ulang)* Standar Pelayanan yang bertempat di *(sebutkan tempat kegiatan)*. Berdasarkan hasil diskusi dan keputusan bersama menyatakan sebagai berikut:

NO	Nama Komponen	Identifikasi	Keterangan
1.	Persyaratan		
2.	Dan seterusnya		

Pimpinan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik berkomitmen segera menindaklanjuti hasil kegiatan dengan melakukan penyesuaian/perubahan Standar Pelayanan dan masyarakat serta pihak terkait yang hadir akan diikutsertakan dalam setiap proses yang dilakukan Unit Penyelenggara Pelayanan Publik sebelum Standar Pelayanan dilakukan penetapan dan publikasi.

Demikian berita acara ini dibuat dan dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tempat, Tanggal Bulan Tahun

No.	Nama Lengkap*	Perwakilan*	Tanda Tangan*
1.	...		
2.	...		
3.	Dan seterusnya		

*) Penandatanganan adalah masing-masing perwakilan dari Peserta Kegiatan

Pimpinan UPP/Perwakilan Penyelenggara Kegiatan

Tanda Tangan
Nama Lengkap dan NIP*