

STANDAR PELAYANAN

Izin Pengelolaan Sampah



DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN SATU PINTU
KABUPATEN BENGKALIS

STANDAR PELAYANAN

Izin Pengelolaan Sampah

A. Aspek Penyampaian Pelayanan (*Service Delivery*)

DASAR HUKUM :

1. Undang-Undang Nomor: 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah;
2. Peraturan Pemerintah Nomor: 81 Tahun 2012 Tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga;
3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Sampah;
4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor: 03/PRT/M/2013 Tentang Penyelenggaraan Prasarana Dan Sarana Persampahan Dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga;
5. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor: 02 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sampah.

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Persyaratan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none">1. Izin Lingkungan dan Dokumen Lingkungan Hidup;2. Fotokopi akta pendirian bagi usaha berbentuk badan usaha;3. Fotokopi kartu tanda penduduk untuk pengusaha perseorangan;4. Pas photo ukuran 3x4 = 3 lembar;5. Proposal teknis :<ul style="list-style-type: none">• Uraian kegiatan meliputi: penimbunan/pemadatan, penanganan gas, penutupan tanah dan pengolahan lindi.• Deskripsi prasarana dan sarana TPA meliputi:<ol style="list-style-type: none">a. fasilitas dasar;b. fasilitas perlindungan lingkungan;c. fasilitas operasional; dand. fasilitas penunjang.• Metode pemusnahan atau pemanfaatan sampah• Spesifikasi peralatan atau teknologi yang digunakan• Layout kegiatan (gambar mengenai lokasi dan kegiatan yang dilakukan)• Uraian mengenai sumber dan kapasitas sampah6. Persetujuan Warga sekitar;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Rekomendasi Camat; 8. IMB, apabila terdapat bangunan gedung/ prasarana; 9. Surat Pernyataan kesediaan mematuhi peraturan perundangan -undangan tentang pengelolaan sampah bermaterai Rp. 6.000,-; 10. Fotokopi STTS PBB Lokasi tempat usaha;
2.	Sistem Mekanisme, dan Prosedur	1. Pemohon atau kuasa pemohon mengambil formulir permohonan Izin di loket pendaftaran pada kantor DPMPSP Kabupaten Bengkalis, pemohon atau kuasa pemohon dapat memohon penjelasan tata cara pengisian formulir permohonan izin; 2. Pemohon atau kuasa pemohon mengisi formulir permohonan izin secara lengkap dan benar, serta ditandatangani pemohon di atas kertas bermeterai Rp 6.000,-; 3. Pemohon atau kuasa pemohon mengambil nomor antrean pelayanan permohonan izin di mesin antrean elektronik DPMPSP Kabupaten Bengkalis; 4. Petugas memanggil nomor antrean pelayanan pendaftaran permohonan izin, baik melalui layar mesin antrean maupun secara manual; 5. Pemohon atau kuasa pemohon menyampaikan berkas permohonan Izin ke petugas <i>front office</i> . Petugas <i>front office</i> meneliti memberikan <i>check list</i> berkas permohonan sesuai persyaratan melalui Aplikasi Perizinan. 6. Pemohon atau kuasa pemohon diberikan bukti penerimaan berkas apabila berkas secara administrasi lengkap. Pemohon atau kuasa pemohon diminta melengkapi berkas apabila terdapat kekurangan berkas atau berkas tidak lengkap dan tidak benar. 7. Berkas diserahkan kepada Kepala Bidang, Petugas Bidang Jasa Usaha menentukan rencana peninjauan ke lokasi permohonan izin. Petugas Bidang Jasa Usaha melakukan peninjauan lokasi permohonan izin bersama tim teknis untuk mencocokkan data permohonan izin dengan kondisi lokasi, memberikan informasi administrasi dan teknis perizinan peninjauan ke lokasi permohonan izin.
3.	Jangka Waktu Penyelesaian	Jangka waktu penyelesaian adalah 7 (tujuh) hari sejak berkas permohonan lengkap dan benar.
4.	Biaya / Tarif	Gratis
5.	Produk Pelayanan	Surat Izin
6.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	Prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan sebagai

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>berikut :</p> <p>a. Pengaduan yang masuk akan ditindak lanjuti apabila adanya kejelasan mengenai identitas yang melakukan pengaduan tersebut.</p> <p>b. Masyarakat dapat menyampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media surat / tertulis <p>Masyarakat dapat menyampaikan melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada: Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Jl. Antara Bengkalis No. Bengkalis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media Internet <p>Pengaduan, saran dan masukan ditujukan melalui <i>E-Mail</i> atau <i>website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu : http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media <i>Telephone/Fax</i> <p>Masyarakat dapat menyampaikan melalui <i>Telephone/fax</i>: 0766-23615,</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media langsung/tatap muka <p>Masyarakat akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan ;</p> <ol style="list-style-type: none"> a. Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menjawab secara langsung atau menyampaikan pengaduan, saran dan masukan masyarakat yang masuk kepada Kepala Bidang terkait dan/atau Kepala Dinas. b. Apabila pengaduan tergolong dalam kategori berat, maka masalah yang ada akan dikoordinasikan antara Kepala Dinas dengan SKPD teknis terkait atau Bupati Cq Sekretaris Daerah Kabupaten Bengkalis. c. Pengaduan melalui surat/tertulis, akan dibalas melalui surat atau telepon dengan yang bersangkutan. d. Pengaduan melalui <i>E-Mail</i> akan dibalas kepada yang bersangkutan melalui <i>E-Mail</i> e. Pengaduan melalui SMS akan dibalas dengan SMS dan pengaduan melalui <i>Telephone/Fax</i> akan ditelepon kepada yang bersangkutan. f. Pengaduan secara langsung akan dijawab secara langsung kepada yang bersangkutan. g. Pengaduan masyarakat baik secara tertulis, melalui internet, telepon, maupun secara langsung, akan dicatat dalam Buku Pengaduan yang terdiri dari tanggal pengaduan, identitas pengadu, jenis pengaduan dan Langkah Penyelesaian. <p>Tanggapan pengaduan, saran dan masukan akan disampaikan paling lambat 14 (empat belas) hari setelah diterimanya laporan pengaduan.</p>

B. Aspek Pengelolaan Pelayanan Internal Organisasi (Manufacturing)

NO	KOMPONEN	URAIAN
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-Undang Nomor: 18 Tahun 2008 Tentang Pengelolaan Sampah; 2. Peraturan Pemerintah Nomor: 81 Tahun 2012 tentang Pengelolaan Sampah Rumah Tangga dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga; 3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor: 33 Tahun 2010 Tentang Pedoman Pengelolaan Sampah; 4. Peraturan Menteri Pekerjaan Umum Republik Indonesia Nomor: 03/PRT/M/2013 Tentang Penyelenggaraan Prasarana Dan Sarana Persampahan Dalam Penanganan Sampah Rumah Tangga Dan Sampah Sejenis Sampah Rumah Tangga; 5. Peraturan Daerah Kabupaten Bengkalis Nomor: 02 Tahun 2015 Tentang Pengelolaan Sampah.
2.	Sarana dan Prasarana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Komputer; 2. Tempat Parkir; 3. Ruang Tunggu; 4. Media TV, Surat Kabar; 5. <i>Touch screen</i> Kepuasan Pelanggan; 6. Formulir Berkas Pendaftaran; 7. SOP Pelayanan Perizinan.
3.	Kompetensi Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Latar belakang pendidikan petugas pelaksana : SLTA, Strata 1; 2. Mampu menguasai materi pelayanan yang menjadi tanggung jawabnya (bentuk layanan, sasaran, mekanisme, dan persyaratan pelayanan); 3. Mampu menggunakan IT (Komputer, internet, <i>system</i> aplikasi); 4. Kemampuan berkomunikasi/bekerja sama dengan baik dan memiliki kemampuan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat.
4.	Pengawasan Internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Dilakukan oleh atasan langsung; 2. Adanya <i>system reward and punishment</i>.

5.	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>Prosedur penanganan pengaduan, saran dan masukan pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis dilaksanakan sebagai berikut :</p> <p>a. Pengaduan yang masuk akan ditindak lanjuti apabila adanya kejelasan mengenai identitas yang melakukan pengaduan tersebut.</p> <p>b. Masyarakat dapat menyampaikan melalui :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media surat / tertulis <p>Masyarakat dapat menyampaikan melalui kotak saran yang disediakan di sekitar loket pelayanan, atau dapat diserahkan langsung kepada petugas loket atau dapat dikirim melalui pos ditujukan kepada : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis Jl. Antara Bengkalis No. Bengkalis</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media Internet <p>Pengaduan, saran dan masukan ditujukan melalui <i>E-Mail</i> atau <i>website</i> Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis yaitu : http://www.dpmpsp.bengkaliskab.go.id.</p> <ul style="list-style-type: none"> - Media <i>Telephone /Fax</i> Masyarakat dapat menyampaikan melalui <i>Telephone/Fax</i> 0766-23615, - Media langsung/tatap muka Masyarakat akan ditemui langsung oleh petugas pada loket pengaduan ; Berdasarkan media-media tersebut, personil yang menangani akan menjawab secara langsung atau menyampaikan pengaduan, saran masukan masyarakat yang masuk kepada Kepala Bidang terkait dan/atau Kepala Dinas.
6.	Jumlah Pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendaftaran (<i>front office</i>) : 4 (empat) orang; dan 2. Petugas Pelaksana : 2 (dua) orang.
7.	Jaminan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Memberikan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan (jangka waktu penyelesaian, biaya/tarif, dan kualitas pelayanan); 2. Meningkatkan kinerja etika pelayanan publik dengan "RAMAH" (Responsif, Akuntabel, Melayani, Arif dan Harmonis); 3. Menanggapi secara langsung setiap pengaduan; 4. Menerima saran dan masukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus dan berkesinambungan.

8.	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Surat izin ditandatangani oleh Kepala Dinas, stempel basah, dibuat diatas kertas berlogo; 2. Memberi kepastian hukum terhadap dokumen perizinan yang dikeluarkan; 3. Memberikan keamanan dan kenyamanan di lingkungan kantor Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kabupaten Bengkalis; 4. Memberikan kepastian waktu penyelesaian pelayanan perizinan.
9.	Evaluasi Kinerja Pelaksana	<p>Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan sekurang-kurangnya setiap 6 (enam) bulan sekali, meliputi :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM); 2. Penerapan 9 (sembilan) komponen standar pelayanan; 3. Jumlah dan Jenis <i>Output</i> Layanan; 4. Banyaknya Pengaduan.