

**43. STANDAR PELAYANAN PERTIMBANGAN PENYELENGGARAAN  
MINIMARKET/SUPERMARKET/HYPERMARKET**

| <b>A. KOMPONEN STANDAR PELAYANAN YANG TERKAIT DENGAN PROSES PENYAMPAIAN PELAYANAN (SERVICE DELIVERY)</b> |   |  |
|--|---|--|
| <b>No.</b>   | <b>Komponen</b>                         | <b>Uraian</b>  |
| 1  | 2                                       | 3  |
| 1.   | Persyaratan                             | 1. NIB;<br>2. Kartu Tanda penduduk (KTP);<br>3. NPWP Badan atau Perorangan;<br>4. Email aktif;<br>5. Nomor Handphone;<br>6. Berita Acara Survey/Tinjau Lapangan Oleh Tim Teknis;<br>7. Rekomendasi dari Dinas Teknis Terkait.  |
| 2.   | Sistem, mekanisme dan prosedur          | <pre> graph LR     Pemohon --&gt; FrontOffice[Front Office]     FrontOffice --&gt; Administrasi[Administrasi pelayanan]     Administrasi --&gt; TimTeknis[Tim Teknis]     TimTeknis --&gt; Rekomendasi[Rekomendasi Teknis dari Dinas Teknis]     Rekomendasi --&gt; BackOffice[Back Office]     BackOffice --&gt; Penerbitan[Penerbitan Pertimbangan Penyelenggaraan Mini market/supermarket / hypermarket]     Penerbitan --&gt; Pemohon           </pre>   |
| 3.   | Jangka waktu penyelesaian               | 10 (sepuluh) hari kerja  |
| 4.   | Biaya Tarif                             | Tidak dipungut biaya   |
| 5.   | Produk Pelayanan                        | Pertimbangan Penyelenggaraan Minimarket/Hypermarket/Supermarket  |
| 6.   | Penanganan Pengaduan, saran dan masukan | a. Sarana Pelayanan Pengaduan (media )<br>Saran dan Masukan melalui:<br>1. Loker Pengaduan<br>2. Nomor Telepon : (0727) 7333 0170<br>3. Kotak Saran/Pengaduan<br>4. Formulir Pengaduan<br>5. Website :<br><a href="https://dpmptsp.lampungselatankab.go.id/laporan/">https://dpmptsp.lampungselatankab.go.id/laporan/</a><br><br>b. Penanganan pengaduan melalui media/surat (pengaduan tidak langsung) tersebut diatas akan ditindak lanjuti dengan tahap sebagai berikut :<br>1. Cek Administrasi<br>2. Survei Kelapangan<br>3. Koordinasi Internal/ Eksternal<br>4. Koordinasi dengan Instansi Terkait Penyelesaian Pengaduan Sesuai dengan Kondisi dan Permasalahan yang ada |
| <b>B. PENGELOLAAN PELAYANAN (MANUFACTURING)</b>  |   |  |
| <b>No.</b>   | <b>Komponen</b>                         | <b>Uraian</b>  |
| 1  | 2                                       | 3  |
| 1.   | Dasar Hukum                             | 1. Undang-Undang Nomor 26 Tahun 2007 Tentang Penataan Ruang<br>2. Peraturan Pemerintah Nomor 15 Tahun 2010 tentang Penyelenggaraan Penataan Ruang<br>3. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 50 Tahun 2009 tentang Pedoman Koordinasi Penataan Ruang Daerah<br>4. Peraturan Daerah Kabupaten Lampung Selatan Nomor 15 Tahun 2012 Tentang Rencana Tata Ruang Wilayah Kabupaten Lampung Selatan Tahun 2011-2031  |
| 2.   | Sarana, prasarana dan/atau fasilitas    | 1. Sarana dan Prasarana pada DPMPTSP Lampung Selatan :<br>a. Ruang Pelayanan<br>b. Ruang Tunggu<br>c. Ruang Pengaduan<br>d. Ruang Laktasi/menyusui   |

|    |                                  |  |
|----|----------------------------------|--|
|    |                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>e. Ruang bermain anak</li> <li>f. Komputer dan free Wifi</li> <li>g. Air Conditioner</li> <li>h. Dispenser air minum</li> <li>i. Rak Buku bahan bacaan</li> <li>j. Meja dan kursi</li> <li>k. Kamar mandi dan WC</li> <li>l. Kotak Pengaduan</li> <li>m. Televisi</li> </ul> <p>2. Fasilitas Pendukung :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Tempat Parkir Kendaraan</li> <li>b. Layanan disabilitas (parkir disabilitas, kursi roda, wc disabilitas)</li> <li>c. Pelayanan Informasi, konsultasi dan pengaduan</li> <li>d. Papan Informasi dan alur mekanisme perizinan</li> </ul> |
| 3. | Kompetensi Pelaksana             | <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kualifikasi pendidikan minimal SMA;</li> <li>2. Menguasai komputer;</li> <li>3. Menguasai SOP Pelayanan Perizinan</li> <li>4. Menguasai website OSS</li> <li>5. Menguasai aplikasi e-krakatau</li> </ul>   |
| 4. | Pengawasan Internal              | Pengawasan internal dilaksanakan terhadap kinerja petugas pelayanan perizinan, proses dan produk pelayanan perizinan dipantau oleh atasan langsung.  |
| 5. | Jumlah Pelaksana                 | Jumlah personil yang menangani pelayanan perizinan Pertimbangan Penyelenggaraan Minimarket/Hypermarket/Supermarket adalah sebanyak 3 (tiga) orang.   |
| 6. | Jaminan Pelayanan                | Menjamin seluruh pelayanan perizinan sesuai dengan standar pelayanan yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) dan ketentuan peraturan perundang- undangan yang berlaku. Selain itu dengan adanya tracking sistem online sehingga memudahkan pelaku usaha untuk mengetahui proses perizinannya mulai dari proses Pendaftaran, Pembayaran Retribusi, sampai dengan Izin yang telah selesai.  |
| 7. | Jaminan Keamanan dan keselamatan | Penerbitan pertimbangan penyelenggaraan minimarket/hypermarket/supermarket melalui aplikasi e-Krakatau dan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur  |
| 8. | Evaluasi Kinerja Pelaksana       | <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dilakukan monitoring dan evaluasi kinerja minimal 1 (satu) bulan sekali</li> <li>- Evaluasi kinerja pelaksana dilakukan melalui Indeks Survey Kepuasan Masyarakat</li> </ul>  |