

**26. Sertifikat Standar (Risiko Menengah Tinggi) Perdagangan Eceran Khusus Barang dan Alat Kedokteran Hewan KBLI 47229 Perdagangan Eceran Khusus Barang dan Obat Farmasi, Alat Kedokteran, Parfum dan Kosmetik Lainnya (Ruang lingkup Apotek Veteriner, Depo Obat Hewan, Pet Shop, Poultry Shop, dan Toko Obat Hewan)**

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A.</b>	<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:</b>	
1	Persyaratan	: A. Persyaratan Umum: 1. Skala usaha mikro, kecil, menengah atau besar. 2. Memiliki struktur organisasi; 3. Memiliki jalur layanan pengaduan konsumen; B. Persyaratan Khusus: 1. Memiliki Penanggung Jawab Teknis Obat Hewan; 2. Memiliki atau menguasai sarana/ peralatan untuk melakukan kegiatan usahanya; 3. Memiliki atau menguasai tempat penyimpanan obat hewan yang dapat menjamin terjaganya mutu; 4. Memiliki standar operasional prosedur (SOP).
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: Sistem, Mekanisme dan Prosedur: Klasifikasi 3, 7, 12, atau 16 sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Bupati ini.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 20 hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/Tarif	: Gratis
5	Produk Layanan	: NIB dan Sertifikat Standar Terverifikasi dengan tanda tangan elektronik
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	: 1. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan. 2. Pengaduan dapat disampaikan secara lisan dan/atau tulisan melalui media yang disediakan oleh DPMPTSP paling lambat 30 (tiga puluh) hari kalender sejak pemohon menerima pelayanan, melalui: a. Pejabat Pengelola Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115. b. Petugas Pengaduan pada Loker Pengaduan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p> <p>c. Surat ke DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115 atau Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p> <p>d. Telepon: (0264) 8224794 ext.103</p> <p>e. SMS: 081809898222</p> <p>f. WA: 081809898222</p> <p>g. Email: pengaduanptsp139@gmail.com</p> <p>h. Twitter: dpmpptsp_pwk</p> <p>i. Instagram: pengaduanptsp139.purwakarta</p> <p>j. Web: www.dpmpptsp.purwakartakab.go.id</p> <p>k. Web: www.mpp.purwakartakab.go.id</p> <p>l. Formulir Pengaduan</p> <p>m. Kotak Pengaduan</p> <p>3. Pengaduan yang disampaikan lebih dari 30 (tiga puluh) hari kelender dapat diperlakukan sebagai saran/masukan/koreksi/revisi.</p> <p>4. DPMPTSP wajib menanggapi dan menindaklanjuti pengaduan secara cepat, tepat dan memberikan jawaban, paling lambat 14 (empat belas) hari kerja sejak diterimanya pengaduan;</p> <p>5. Petugas menindaklanjuti pengaduan dengan melakukan langkah-langkah sebagai berikut:</p> <p>a. Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/ yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</p> <p>b. Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/ yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</p> <p>c. Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan:</p> <p>1) Bidang/Sektor/Jenis Pelayanan;</p> <p>2) Jenis masalah yang dikelompokan sesuai komponen/unsur didalam Standar Pelayanan/SOP/lainnya, diantaranya: Persyaratan; Sistem, mekanisme, dan prosedur; Jangka waktu penyelesaian; Biaya/tarif; Produk pelayanan; Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas; Kompetensi pelaksana; dll.</p> <p>6. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Merumuskan inti masalah yang diadukan;</li> <li>b. Menghubungkan materi pengaduan dengan SP/SOP/peraturan yang relevan;</li> <li>c. Memeriksa dokumen dan/atau informasi yang pernah ada dalam kaitannya dengan materi pengaduan yang baru diterima;</li> <li>d. Merumuskan rencana penanganan atau langkah-langkah yang diperlukan, seperti: klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi untuk membuktikan kebenaran materi pengaduan;</li> <li>e. Melakukan klarifikasi, konfirmasi, penelitian atau pemeriksaan, investigasi secara mandiri atau bersama dengan Perangkat Daerah dan/atau aparat pengawas intern pemerintah (APIP) kepada pihak yang terkait baik diinternal atau eksternal DPMPTSP;</li> </ul> <p>7. Hasil penelahaan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Penyelesaian pengaduan di internal DPMPTSP, untuk dugaan yang permasalahannya berada di internal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan di internal DPMPTSP, diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala DPMPTSP, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</li> <li>b. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait, untuk pengaduan yang dugaan permasalahannya berada di eskternal DPMPTSP. Tindaklanjut pengaduan yang melibatkan Tim Teknis/Perangkat Daerah terkait diselesaikan secara berjenjang mulai dari tingkatan pelaksana sampai dengan Kepala Perangkat Daerah, dengan tetap melaporkan secara tertulis hasil tindaklanjutnya ke pejabat di atasnya;</li> <li>c. Penyelesaian pengaduan yang ditindaklanjuti dengan melibatkan Aparat Pengawas Intern Pemerintah (APIP), untuk pengaduan yang tidak bisa diselesaikan secara internal atau eksternal DPMPTSP. Pelibatan APIP berdasarkan persetujuan Kepala DPMPTSP/Perangkat Daerah atau sesuai dengan peraturan perundang-undangan.</li> </ul> <p>8. Hasil tindaklanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>B.</b>	<b>Proses Pengelolaan Pelayanan di Internal Organisasi (Manufacturing) meliputi:</b>	
7	Dasar Hukum	: 1. Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 2. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 4. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 3 Tahun 2021 tentang Sistem Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Terintegrasi Secara Elektronik; 5. Peraturan Badan Koordinasi Penanaman Modal Nomor 4 Tahun 2021 tentang Pedoman dan Tata Cara Pelayanan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko dan Fasilitas Penanaman Modal; 6. Peraturan Menteri Pertanian Nomor 15 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Standar Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pertanian.
8	Sarana, Prasarana, dan Fasilitas	: 1. Tempat parkir; 2. Ruang tunggu pelayanan; 3. Ruang dan/atau meja informasi pelayanan; 4. Ruang dan/atau meja konsultasi pelayanan; 5. Ruang dan/atau meja pengaduan, saran dan masukan pelayanan; 6. Ruang dan/atau meja komputer pendaftaran mandiri; 7. Ruang dan/atau meja pendaftaran pelayanan; 8. Ruang dan/atau meja pemeriksaan dokumen; 9. Ruang dan/atau meja pengolah perizinan; 10. Ruang dan/atau meja tim teknis perizinan; 11. Ruang dan/atau meja rapat tim teknis perizinan; 12. Ruang dan meja kerja pimpinan; 13. Ruang perbankan; 14. Aula; 15. Ruang dan rak arsip; 16. Ruang server; 17. Ruang kontrol dan pusat data; 18. Ruang <i>pantry</i> ; 19. Ruang layanan prioritas; 20. Pojok baca; 21. Ruang laktasi; 22. Ruang bermain anak; 23. Mushola;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		24. Toilet (umum dan disabilitas); 25. <i>Counter fotocopy</i> ; 26. ATM; 27. Kantin; 28. Kursi roda; 29. Server, Komputer, <i>smartphone</i> , tablet, <i>scanner</i> dan Printer; 30. Informasi Multimedia ( <i>touchscreen</i> dan layar televisi); 31. Mesin dan sistem informasi antrian; 32. <i>Sound system</i> ; 33. Kendaraan operasional; 34. GPS; 35. <i>Camera</i> dan <i>Video Cam</i> ; 36. Seragam pelayanan; 37. Peralatan keselamatan dan keamanan; 38. Peralatan survei; 39. Sistem keselamatan gedung; 40. <i>Sign system</i> dan/atau manual; 41. CCTV; 42. AC; 43. Alat penyedia daya listrik; 44. Pengukur suhu tubuh; 45. Jaringan internet, <i>wifi</i> ; 46. <i>Website</i> , aplikasi <i>mobile</i> , Aplikasi Perizinan; 47. <i>QR Code</i> ; 48. Survey kepuasan masyarakat elektronik; 49. Kotak saran dan pengaduan; dan 50. ID pegawai.
9	Kompetensi Pelaksana	: 1. Pendidikan terakhir minimal Sarjana atau SMA yang memiliki pengalaman kerja 5 tahun di Pemerintahan atau SMA yang memiliki pengalaman 3 tahun kerja menangani pelayanan terpadu satu pintu atau memiliki kompetensi teknis sesuai bidang pelayanan terpadu satu pintu yang ditangani; 2. Pelatihan: Diklat PTSP, Diklat OSS, Diklat Kepribadian. 3. Memiliki sikap ramah, komunikatif, bertanggung jawab dan sabar; 4. Memahami etika pelayanan dan standar pelayanan; 5. Memahami peraturan perundangan mengenai pelayanan publik dan pemerintahan; 6. Memahami peraturan teknis terkait pelayanan terpadu satu pintu; 7. Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi <i>office</i> ; 8. Dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan terpadu satu pintu; dan 9. Berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.

NO	KOMPONEN	URAIAN
10	Pengawasan Internal	: 1. Pengawasan umum penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang; 2. Pengawasan fungsional penyelenggaraan pelayanan dilakukan oleh Inspektorat Kabupaten Purwakarta;
11	Jumlah Pelaksana	: 30 Orang
12	Jaminan Pelayanan	: 1. Kode etik; 2. Fakta integritas; 3. Maklumat pelayanan; 4. Motto Pelayanan: PASTI (Pelayanan Sepenuh Hati) dan KSATRIA (Kolaborasi, Satu Pintu, Rekreatif, Inovatif, dan Amanah); 5. Penyelenggara pelayanan akan menerima sanksi sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan apabila didalam pelaksanaan tugasnya tidak sesuai dengan standar pelayanan dan maklumat pelayanan.
13	Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan	: 1. Penyelenggaraan pelayanan memberikan jaminan dan keselamatan kepada pelanggan dengan menempatkan petugas keamanan dan fasilitas keselamatan seperti ketersediaan APAR di tempat pelayanan; 2. Penyelenggaraan pelayanan memberikan jaminan dan keselamatan kepada petugas pelayanan dengan menyediakan sarana dan prasarana keamanan dan keselamatan terutama pada saat melaksanakan peninjauan lapangan/survei; dan 3. Penyelenggaraan pelayanan mendapatkan jaminan perlindungan hukum dalam melaksanakan tugas sesuai dengan ketentuan peraturan perundangan berupa bantuan hukum.
14	Evaluasi Kinerja Pelaksana	: Evaluasi kinerja pelayanan dilakukan secara rutin dan teratur serta melakukan perbaikan secara berkelanjutan. Evaluasi kinerja diantaranya berupa: 1. Evaluasi pelaksanaan standar pelayanan dan standar operasional prosedur setidaknya 1 (satu) kali dalam 1 (satu) tahun; 2. Evaluasi berupa survey kepuasan pelanggan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; dan

NO	KOMPONEN	URAIAN
		3. Hasil evaluasi disampaikan kepada semua aparat penyelenggara pelayanan untuk merumuskan perbaikan yang perlu dilakukan.