

## STANDAR PELAYANAN PERIZINAN BERUSAHA

### G. SEKTOR PEKERJAAN UMUM DAN PERUMAHAN RAKYAT

#### 1. Izin Pengusahaan Sumber Daya Air

NO	KOMPONEN	URAIAN
<b>A.</b>	<b>Proses Penyampaian Pelayanan (Service Delivery) meliputi:</b>	
1	Persyaratan	<p>: Seluruh KBLI yang memanfaatkan Sumber Daya Air</p> <p>A. Persyaratan Umum:</p> <p>1. Syarat Administrasi:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a) Nama, pekerjaan, dan alamat pemohon</li> <li>b) Maksud dan tujuan Penggunaan Sumber Daya Air;</li> <li>c) Rencana tempat atau lokasi penggunaan Sumber Daya Air <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Sumber Air;</li> <li>2) Lokasi Penggunaan: <ul style="list-style-type: none"> <li>(a) Kelurahan/Desa;</li> <li>(b) Kecamatan;</li> <li>(c) Kota/Kabupaten;</li> <li>(d) Provinsi;</li> <li>(e) Titik <span style="float: right;">Koordinat</span> Pengambilan/Pembuangan/ Konstruksi</li> </ul> </li> </ul> </li> <li>d) Jangka waktu Penggunaan Sumber Daya Air yang diperlukan;</li> <li>e) Data terkait kepemilikan atau penguasaan atau perjanjian mengenai lahan yang akan digunakan;</li> <li>f) Izin lingkungan dan persetujuan analisis mengenai dampak lingkungan atau izin lingkungan dan rekomendasi upaya pengelolaan lingkungan hidup, upaya pemantauan lingkungan hidup atau surat pernyataan kesanggupan pengelolaan dan pemantauan lingkungan hidup dan instansi yang berwenang; dan</li> <li>g) Perizinan berusaha yang telah dimiliki pemohon, sesuai dengan kegiatan pemanfaatan sumber daya air yang akan dilakukan. Misalnya: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) memiliki izin usaha industri air minum dan air mineral (KBLI 11050) untuk pemohon yang mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menggunakan Sumber Daya Air, dengan kegiatan berupa pemanfaatan</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>air sebagai bahan baku utama industri air minum dalam kemasan.</p> <p>2) memiliki izin usaha barang jadi tekstil untuk keperluan rumah tangga (KBLI 13921) untuk pemohon yang mengajukan Perizinan Berusaha untuk Menggunakan Sumber Daya Air, dengan kegiatan berupa pemanfaatan air sebagai pendukung proses produksi tekstil.</p> <p>2. Syarat Teknis:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Studi kelayakan penggunaan Sumber Daya Air yang telah mendapat persetujuan Kepala BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya;</li> <li>b) Studi kelayakan penggunaan Sumber Daya Air dengan sumber air berupa air tanah yang telah mendapat persetujuan Kepala PATGTL atau dinas daerah provinsi/ kabupaten/kota yang membidangi air tanah sesuai dengan kewenangannya dan persetujuan Kepala BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya.</li> <li>c) Jumlah dan jadwal pengambilan Air;</li> <li>d) Dimensi ruang pada Sumber Air yang diperlukan;</li> <li>e) Jumlah, kualitas dan jadwal pembuangan Air;</li> <li>f) Jenis prasarana dan teknologi yang akan digunakan;</li> <li>g) Gambar detail desain jenis atau tipe prasarana yang akan dibangun, spesifikasi teknis, serta jadwal dan metode pelaksanaan yang telah disetujui oleh BBWS/BWS atau instansi yang membidangi sumber daya air sesuai dengan kewenangannya;</li> <li>h) Rencana pelaksanaan pembangunan bangunan dan/atau prasarana;</li> <li>i) Rencana operasi dan pemeliharaan pada Sumber Daya Air yang telah disetujui oleh BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya; dan/atau</li> <li>j) Hasil konsultasi publik atas rencana penggunaan Sumber Daya Air untuk kebutuhan usaha.</li> </ol> <p>3. Dalam hal tujuan Perizinan Berusaha untuk penggunaan sumber daya air</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>dilakukan untuk kegiatan pembuangan Air, syarat teknis dilengkapi dengan laporan hasil uji kualitas air bulanan selama 1 (satu) tahun terakhir.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>4. Dalam hal Penggunaan Sumber Daya Air memerlukan konstruksi pada sumber air keamanan bangunan menjadi tanggung jawab pemohon.</li> <li>5. Dalam hal tujuan Perizinan Berusaha untuk penggunaan sumber daya air dilakukan untuk kegiatan pengeringan (<i>dewatering</i>), syarat teknis dilengkapi dengan laporan debit pengeringan dan uji kualitas air.</li> <li>6. Dalam hal penggunaan sumber daya air dengan sumber air berupa air tanah, pemohon wajib menyerahkan Surat Pernyataan kesanggupan membuat sumur resapan dan/atau imbuan.</li> <li>7. Risiko yang terjadi selama kegiatan pengeboran atau penggalian air tanah menjadi tanggung jawab pemohon.</li> </ol> <p>B. Persyaratan Khusus:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Perpanjangan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air. <ol style="list-style-type: none"> <li>a) Syarat administrasi untuk perpanjangan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) nama, pekerjaan, dan alamat pemohon;</li> <li>2) jangka waktu Penggunaan Sumber Daya Air yang diperlukan;</li> <li>3) salinan dokumen Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air yang akan diperpanjang;</li> <li>4) salinan dokumen Perizinan berusaha yang telah dimiliki pemohon, sesuai dengan kegiatan pemanfaatan sumber daya air yang akan dilakukan;</li> <li>5) bukti setor/pembayaran pajak Air 1 (satu) tahun terakhir; dan</li> <li>6) bukti setor/pembayaran biaya jasa Pengelolaan Sumber Daya Air, atau kewajiban keuangan lainnya 1 (satu) tahun terakhir.</li> </ol> </li> <li>b) Syarat teknis untuk perpanjangan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air terdiri atas: <ol style="list-style-type: none"> <li>1) foto prasarana terbangun saat ini;</li> <li>2) rekapitulasi debit pengambilan Air harian selama 1 (satu) tahun terakhir; dan</li> </ol> </li> </ol> </li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>3) Laporan analisis kualitas air tanah setiap 3 (tiga) bulan dalam kurun waktu 1 (satu) tahun terakhir.</p> <p>c) Perizinan Berusaha yang akan habis masa berlakunya dapat diperpanjang dengan mengajukan permohonan perpanjangan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air paling cepat 3 (tiga) bulan dan paling lambat 1 (satu) bulan sebelum jangka waktu Perizinan Berusaha berakhir.</p> <p>d) Dalam hal 1 (satu) bulan sebelum jangka waktu Perizinan Berusaha berakhir, permohonan perpanjangan perizinan berusaha untuk menggunakan sumber daya air belum diajukan, perizinan berusaha tidak dapat diperpanjang dan pemohon dapat mengajukan perizinan berusaha baru.</p> <p>e) Pemohon yang permohonan perizinan berusahanya ditolak, tidak dapat mengajukan kembali permohonan perpanjangan Perizinan Berusaha dengan menggunakan data yang sama.</p> <p>2. Perubahan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air.</p> <p>a) Perubahan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air dapat dimohonkan oleh pelaku usaha atau dilakukan oleh Pemberi Perizinan Berusaha.</p> <p>b) Pemberi Perizinan Berusaha dapat melakukan perubahan Perizinan berusaha dalam hal:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1) keadaan yang dipakai sebagai dasar pemberian Perizinan Berusaha mengalami perubahan;</li> <li>2) perubahan kondisi lingkungan Sumber Daya Air yang sangat berarti;</li> <li>3) perubahan kebijakan pemerintah; dan/atau</li> <li>4) volume penggunaan air selama 12 (dua belas) bulan berturut-turut kurang dari kuota yang ditetapkan dalam Perizinan Berusaha.</li> </ol> <p>3. Dalam hal perubahan Perizinan Berusaha diakibatkan oleh perubahan kebijakan pemerintah, Pemberi Perizinan Berusaha menyampaikan pemberitahuan perubahan Perizinan Berusaha kepada pemegang Perizinan Berusaha sebelum pelaksanaan perubahan kebijakan.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>4. Perubahan Perizinan Berusaha yang dimohonkan oleh pelaku usaha atau dilakukan oleh Pemberi Perizinan Berusaha dapat berupa perubahan:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) kuota dan jadwal pengambilan air;</li> <li>b) tempat atau lokasi penggunaan sumber daya air;</li> <li>c) jumlah, kualitas, dan jadwal pembuangan air;</li> <li>d) cara pengambilan dan/atau pembuangan air; dan/atau</li> <li>e) spesifikasi teknis bangunan atau sarana yang digunakan.</li> </ol> <p>5. Syarat administrasi untuk perubahan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air yang dimohonkan oleh pelaku usaha terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) nama, pekerjaan, dan alamat pemohon;</li> <li>b) maksud dan tujuan Penggunaan Sumber Daya Air;</li> <li>c) rencana tempat atau lokasi Penggunaan Sumber Daya Air;</li> <li>d) jangka waktu Penggunaan Sumber Daya Air;</li> <li>e) salinan dokumen Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air yang akan diperpanjang</li> <li>f) salinan dokumen Perizinan berusaha yang telah dimiliki pemohon, sesuai dengan kegiatan pemanfaatan sumber daya air yang akan dilakukan;</li> <li>g) bukti setor/pembayaran pajak Air 1 (satu) tahun terakhir;</li> <li>h) bukti setor/pembayaran biaya jasa Pengelolaan Sumber Daya Air, atau kewajiban keuangan lainnya 1 (satu) tahun terakhir;</li> <li>i) laporan pemantauan dan pengelolaan lingkungan.</li> </ol> <p>6. Syarat teknis untuk perubahan Perizinan Berusaha untuk menggunakan Sumber Daya Air yang dimohonkan oleh pelaku usaha terdiri atas:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a) studi kelayakan penggunaan Sumber Daya Air yang telah mendapat persetujuan Kepala BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya;</li> <li>b) Studi kelayakan penggunaan Sumber Daya Air dengan sumber air berupa air tanah yang telah mendapat persetujuan Kepala PATGTL atau dinas daerah provinsi/kabupaten/kota yang</li> </ol>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>membidangi air tanah sesuai dengan kewenangannya dan persetujuan Kepala BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya.</p> <p>c) jumlah dan jadwal pengambilan Air;</p> <p>d) dimensi ruang pada Sumber Air yang diperlukan;</p> <p>e) jumlah, kualitas dan jadwal pembuangan Air;</p> <p>f) jenis prasarana dan teknologi yang akan digunakan;</p> <p>g) rekapitulasi debit pengambilan Air harian selama penggunaan;</p> <p>h) gambar detail desain jenis atau tipe prasarana yang akan dibangun, spesifikasi teknis, serta jadwal dan metode pelaksanaan yang telah disetujui oleh BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya; dan</p> <p>i) rencana operasi dan pemeliharaan pada Sumber Daya Air yang telah disetujui oleh BBWS/BWS atau instansi yang membidangi Sumber Daya Air sesuai dengan kewenangannya.</p>
2	Sistem, Mekanisme dan Prosedur	: Sistem, Mekanisme dan Prosedur: Klasifikasi 9 atau 18 sebagaimana tercantum dalam Lampiran IV Peraturan Bupati ini.
3	Jangka Waktu Penyelesaian	: 7 hari kerja sejak diterimanya berkas permohonan secara lengkap dan benar.
4	Biaya/Tarif	: Gratis.
5	Produk Layanan	: Izin Pengusahaan Sumber Daya Air dengan tanda tangan elektronik.
6	Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan	<p>: 1. Pemohon dapat menyampaikan pengaduan dalam hal penyelenggaraan pelayanan oleh DPMPTSP tidak dilaksanakan sesuai ketentuan perundang-undangan.</p> <p>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:</p> <p>a. Pejabat Pengelola Pengaduan pada DPMPTSP Kabupaten Purwakarta Jalan Veteran Nomor 139, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</p>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ul style="list-style-type: none"> <li>b. Petugas Pengaduan pada Loker Pengaduan Mal Pelayanan Publik Bale Madukara Kabupaten Purwakarta, Jalan Jenderal Sudirman, Kelurahan Nagrikaler Kec. Purwakarta, Kabupaten Purwakarta, Jawa Barat 41115.</li> <li>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.</li> <li>d. Telepon: (0264) 8224794 ext.103</li> <li>e. SMS: 081809898222</li> <li>f. WA: 081809898222</li> <li>g. Email: pengaduanptsp139@gmail.com</li> <li>h. Twitter: dpmpptsp_pwk</li> <li>i. Instagram: pengaduanptsp139.purwakarta</li> <li>j. Web: www.dpmpptsp.purwakartakab.go.id</li> <li>k. Web: www.mpp.purwakartakab.go.id</li> <li>l. Formulir Pengaduan</li> <li>m. Kotak Pengaduan</li> </ul> <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> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Pencatatan pengaduan yang setidaknya meliputi identitas pelapor/yang mengadukan dan objek/materi pengaduan;</li> <li>b. Pengaduan yang tidak disertai dengan identitas pelapor/yang mengadukan atau objek/materi pengaduan diperlakukan sebagai saran atau masukan;</li> <li>c. Menelaah dan mengelompokan pengaduan berdasarkan: <ul style="list-style-type: none"> <li>1) Bidang/Sektor/Jenis Pelayanan;</li> <li>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.</li> </ul> </li> </ul>

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<p>6. Langkah-langkah penelaahan materi pengaduan masyarakat meliputi kegiatan-kegiatan sebagai berikut:</p> <ol 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> </ol> <p>7. Hasil penelaahan pengaduan masyarakat tersebut, dikelompokkan dalam 3 (tiga) kategori, yaitu:</p> <ol 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> </ol>



NO	KOMPONEN	URAIAN
		8. Hasil tindak lanjut pengaduan diinformasikan kepada pemohon dan dilaporkan kepada atasan langsung.
<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 Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat Nomor 6 Tahun 2021 tentang Standar Kegiatan Usaha dan Produk pada Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko Sektor Pekerjaan Umum dan Perumahan Rakyat.
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> ;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		19. Ruang layanan prioritas; 20. Pojok baca; 21. Ruang laktasi; 22. Ruang bermain anak; 23. Mushola; 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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		7. Dapat mengoperasikan komputer dan aplikasi <i>office</i> ; 8. Dapat mengoperasikan aplikasi pelayanan terpadu satu pintu; dan 9. Berorientasi terhadap kepuasan pelanggan.
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;

NO	KOMPONEN	URAIAN
		<ol style="list-style-type: none"><li data-bbox="630 301 1438 379">2. Evaluasi berupa survey kepuasan pelanggan 4 (empat) kali dalam 1 (satu) tahun; dan</li><li data-bbox="630 379 1438 491">3. Hasil evaluasi disampaikan kepada semua aparat penyelenggara pelayanan untuk merumuskan perbaikan yang perlu dilakukan.</li></ol>