



**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
PROVINSI KALIMANTAN TIMUR**

**STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR
LAYANAN PENERBITAN
REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL**

NO DOKUMEN	:	SOP-LP2N-PPK-03
STATUS DOKUMEN	:	<input type="checkbox"/> ASLI <input type="checkbox"/> SALINAN NO :
NOMOR REVISI	:	00
TANGGAL PEMBUATAN	:	07 Juni 2017
TANGGAL REVISI	:	07 Juni 2017
TANGGAL EFEKTIF	:	07 Juni 2017

DIBUAT OLEH :	DIPERIKSA OLEH :	DISETUJUI OLEH :
Ir. Ilmansyah Kasi Layanan P & NP Sektor Sekunder & Tersier 05 Juni 2017	H. Edy Gunawan, SE, MM Kabid Layanan Perizinan & Non Perizinan 06 Juni 2017	H. Diddy Rusdiansyah AD, SE, MM Kepala DPMPSTSP Prov. Kaltim 07 Juni 2017

	DPMPSTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 2 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

DAFTAR ISI

HALAMAN PENGESAHAN	1
DAFTAR ISI	2
DAFTAR DISTRIBUSI DOKUMEN	3
STATUS REVISI & PERSETUJUAN	4
A. DASAR HUKUM / REFERENSI	5
B. KETERKAITAN	5
C. MAKSUD DAN TUJUAN	6
D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN	6
E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN	6
F. DEFINISI	6
G. PERSYARATAN PELAYANAN	7
H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR	7
I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN	7
J. BIAYA / TARIF	7
K. PRODUK PELAYANAN	7
L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN	8
M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS	8
N. PELAKSANA	8
O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA	8
P. PENGAWASAN INTERNAL	8
Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN	8
R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN	9
S. PERINGATAN	9
T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA	9
U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN	9

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 3 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

DAFTAR DISTRIBUSI
FM-SYS-01

NO.	PEMEGANG DOKUMEN	STATUS DOKUMEN	NOMOR SALINAN
01	Management Representative / Sek ISO	Asli / Master	-
02	Kepala DPMPTSP Prov. Kaltim	Salinan Terkendali	01
03	Kabid Layanan Perijinan	Salinan Terkendali	02
04	Kabid Layanan Pengaduan	Salinan Terkendali	03
05	Kasi di Bidang Layanan Perizinan	Salinan Terkendali	04
06	Kasi di Bidang Layanan Pengaduan	Salinan Terkendali	05
07	Back Office I PTSP	Salinan Terkendali	06
08	Back Office II PTSP	Salinan Terkendali	07

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 4 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

STATUS REVISI DAN PERSETUJUAN

FM-SYS-02

NO	TANGGAL	ISI PERUBAHAN	DIREVISI OLEH	DISETUJUI OLEH

Dokumen ini milik "BPMPTSP PROV. KALTIM", isi dari dokumen ini tidak diperkenankan untuk digandakan atau disalin baik seluruh atau sebagian tanpa izin tertulis dari "BPMPTSP PROV. KALTIM"

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 5 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

A. DASAR HUKUM / REFERENSI

1. Undang-undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
2. Peraturan Pemerintah No. 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal.
3. Undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
4. Peraturan Presiden No. 87 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan PTSP
5. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Tahun 2006 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 20 Tahun 2008 tentang Pedoman Organisasi dan Tata Kerja untuk Pelayanan Terpadu dan Daerah.
7. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Prov. Kaltim.
8. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
9. Pergub Kaltim No. 48 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Terpadu Satu Pintu.
10. Perka DPMPTSP Provinsi Kaltim No. 503/268/DPMPTSP-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan & Penanaman Modal Daerah Prov. Kaltim
11. Perka BKPM No. 6 Tahun 2011 Tentang Tatacara Pelaksanaan, Pembinaan & Pelaporan Pelayanan Terpadu Satu Pintu di Bidang Penanaman Modal.
12. Perka BKPM No. 14 Tahun 2011 Tentang Standar Pelayanan Minimal Bidang Penanaman Modal Provinsi dan Kabupaten/Kota.
13. Perka BKPM No. 10 Tahun 2012 Tentang Petunjuk Teknis Standar Pelayanan Minimal di Bidang Penanaman Modal Provinsi & Kabupaten/Kota.
14. Perka BKPM No. 3 Tahun 2012 Tentang Pedoman dan Tatacara Pengendalian Pelaksanaan Penanaman Modal.
15. Perka BKPM No. 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tatacara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal.
16. Perka BKPM No. 12 Tahun 2013 Tentang Perubahan atas Perka BKPM No. 5 Tahun 2013 Tentang Pedoman dan Tatacara Perizinan dan Nonperizinan Penanaman Modal.
17. Pergub Kaltim No. 46 Tahun 2008 Tentang Penjabaran Tugas Pokok, Fungsi dan tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah Provinsi Kalimantan Timur.
18. Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Timur Nomor 09 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Inspektorat, Badan Perencanaan Pembangunan Daerah dan Lembaga Teknis Daerah
19. Pergub Kaltim No. 48 Th 2015 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Satu Pintu (PTSP).
20. Perka BPMPTSP Provinsi Kaltim No. 503/268/BPMPTSP-III/2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Badan Perijinan Dan Penanaman Modal Daerah Provinsi Kalimantan Timur

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 6 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

B. KETERKAITAN

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Prosedur Perencanaan PTSP | (PM-PTSP-01) |
| 2. Prosedur Pelaksanaan dan Pengawasan PTSP | (PM-PTSP-02) |
| 3. Prosedur Pengendalian dan Peningkatan Mutu PTSP | (PM-PTSP-03) |
| 4. Prosedur Pengukuran Kepuasan Pelanggan PTSP | (PM-PTSP-05) |
| 5. Rencana Mutu Pelayanan Perizinan dan Non Perizinan Bidang Teknis | (RM-PTSP-01) |
| 6. SOP Layanan Penanganan Keluhan / Pengaduan Pelanggan | (SOP-PAIP-LPA-01) |
| 7. SOP Layanan Perizinan dengan Pendaftaran On-line | (SOP-LP2N-SUS-01) |
| 8. SOP Layanan Secara On-line | (SOP-LP2N-SUS-02) |
| 9. SOP Layanan Pro-Aktif | (SOP-LP2N-SUS-03) |
| 10. Instruksi Kerja di Bidang LP2N DPMPTSP Prov. Kaltim | (IK-PTSP-XX) |

C. MAKSUD DAN TUJUAN

- Sebagai pedoman dalam melaksanakan Layanan Penerbitan Rekomendasi Minuman Beralkohol sehingga semua ketentuan dan persyaratan Layanan Penerbitan Rekomendasi Minuman Beralkohol dapat dipenuhi dan penanganannya dilakukan secara efektif dan efisien.
- Terwujudnya kesamaan dan keseragaman atas mekanisme dan prosedur dalam proses penyelesaian Layanan Penerbitan Rekomendasi Minuman Beralkohol.
- Memberikan informasi kejelasan proses dan pelayanan serta kepastian waktu penyelesaian permohonan perizinan yang dijalankan.
- Tercapainya pelayanan yang mudah, tepat, cepat, akurat, transparan dan akuntabel.

D. RUANG LINGKUP / KLASIFIKASI / SASARAN

SOP ini diterapkan dalam proses Layanan Penerbitan Rekomendasi Minuman Beralkohol yang mencakup proses pelayanan informasi, pendaftaran, pemeriksaan, persetujuan sampai dengan penyerahan surat izin kepada pelanggan di DPMPTSP Prov. Kaltim.

E. INDIKATOR KINERJA DAN JAMINAN PELAYANAN

- Adanya kemudahan, kejelasan, Kelengkapan prosedur dan informasi pelayanan yang diberikan.
- Adanya kejelasan dan kepastian petugas serta kedisiplinan, tanggung jawab dan kemampuan /kompetensi petugas saat melayani.
- Adanya kepastian serta kejelasan waktu dan biaya, keadilan, ketepatan dan kecepatan waktu proses pelayanan dan penyelesaian perizinan.
- Adanya kenyamanan dan keamanan pelayanan serta Keramahan dan Kesopanan Petugas.
- Prinsip pelayanan prima (mudah, cepat, tepat, akurat, transparan dan akuntabel) dengan motto "CERDAS MELAYANI" (Cepat, Empaty, Ramah, aDil dan pASti).

	DPMPPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 7 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

F. DEFINISI

Minuman beralkohol atau kadang disingkat minol adalah : minuman yang mengandung etanol. Etanol adalah bahan psikoaktif dan konsumsinya menyebabkan penurunan kesadaran. Di berbagai negara, penjualan minuman beralkohol dibatasi ke sejumlah kalangan saja, umumnya orang-orang yang telah melewati batas usia tertentu.

G. PERSYARATAN PELAYANAN

1. Persetujuan tertulis dari Pemerintah Daerah
2. Copy akte pendirian perusahaan yang berbentuk :
 - Perseroan Terbatas disahkan oleh Menteri Hukum dan HAM
 - Perusahaan Persekutuan (CV, Firma) atau perorangan, didaftar pada pengadilan negeri setempat
3. Surat pernyataan dari perusahaan yang menerangkan bahwa perusahaan bersedia menerapkan proses :
 - Fermentasi untuk pabrik minuman beralkohol golongan A dan B; dan/atau
 - Fermentasi dan destilasi untuk pabrik minuman beralkohol golongan C
4. Uraian rencana :
 - jenis produksi
 - kapasitas produksi per tahun
 - penggunaan bahan baku per tahun
 - pasokan bahan baku
 - alur proses produksi
 - penggunaan mesin dan peralatan produksi
 - pemasaran, dan
 - pengelolaan lingkungan
5. Surat Kuasa Perusahaan untuk mengurus permohonan dan salinan Kartu Tanda Penduduk (KTP)

H. SISTEM, MEKANISME DAN PROSEDUR

Terlampir.

I. JANGKA WAKTU PENYELESAIAN

Jangka waktu penyelesaian / diterbitkannya Rekomendasi Minuman Beralkohol ini adalah selambat-lambatnya 3 (Tiga) hari kerja sejak diterimanya berkas pengajuan permohonan serta persyaratannya telah dinyatakan lengkap dan benar.

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 8 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

J. BIAYA / TARIF			
Biaya Proses perizinan ini adalah tidak ada / tanpa tarif / gratis.			
K. PRODUK PELAYANAN			
Rekomendasi Minuman Beralkohol.			
L. MASA BERLAKU PRODUK PELAYANAN			
Rekomendasi Minuman Beralkohol berlaku sejak ditetapkan untuk satu kali peruntukkan pengurusan perizinan yang dibuat.			
M. SARANA, PRASARANA DAN / ATAU FASILITAS			
<table style="width: 100%; border: none;"> <tr> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Lapangan Parkir - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla </td> <td style="vertical-align: top;"> <ul style="list-style-type: none"> - Lemari Arsip / Filing Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - Brosur/pamflet & Buku SOP </td> </tr> </table>	<ul style="list-style-type: none"> - Lapangan Parkir - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian 	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla 	<ul style="list-style-type: none"> - Lemari Arsip / Filing Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - Brosur/pamflet & Buku SOP
<ul style="list-style-type: none"> - Lapangan Parkir - Ruang Tunggu yang memadai - Meja dan Kursi - Touchscreen Informasi - Fasilitas Toilet - Televisi - Kotak Saran / Pengaduan - Mesin & Sistem Antrian 	<ul style="list-style-type: none"> - Komputer - Jaringan internet - Sistem Aplikasi - Printer & Foto Copy - Telepon dan faximile - Display Room - Ruang Rapat - Mushalla 	<ul style="list-style-type: none"> - Lemari Arsip / Filing Cabinet - Papan / Display informasi - AC / Pendingin Ruangan - Meja khusus help desk - Meja Customer Service - Ruang Back Office - Loker Daftar & Ambil Berkas - Brosur/pamflet & Buku SOP 	
N. PELAKSANA			
Petugas Front Office (Informasi, Customer service, loket pendaftaran dan pengambilan, Help Desk), Petugas Back Office (staf pemrosesan verifikator & administrasi, Tim Teknis /OPD terkait, Tata Usaha, Kepala Seksi, Kepala Bidang, Kepala Dinas) di DPMPTSP Prov. Kaltim.			
O. KOMPETENSI / KUALIFIKASI PELAKSANA			
<ul style="list-style-type: none"> ▪ Minimal SLTA / Diploma III jurusan Ekonomi / Informatika / Teknik / Hukum / yang sesuai. ▪ Memahami peraturan perundang-undangan dan Standar Operasional Prosedur yang berlaku (ketentuan terkait dengan Angka Pengenal Importir). ▪ Lulus Diklat PTSP di bidang Penanaman Modal minimal tingkat dasar. ▪ Mampu mengoperasikan komputer (memahami dan menguasai pengoperasian SPIPSE). 			

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 9 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

P. PENGAWASAN INTERNAL

1. Dilakukan oleh atasan langsung secara berjenjang sesuai kewenangan yang berlaku.
2. Kepala Seksi Layanan Perizinan dan Non Perizinan Sektor Sekunder dan Primer.
3. Kepala Bidang Layanan Perizinan dan Non Perizinan.
4. Kepala DPMPTSP Provinsi Kalimantan Timur.
5. Pelaksanaan pengawasan tertulis dilakukan melalui lembar pengendali proses dalam berkas map proses (pencatatan dan verifikasi) atau dengan aplikasi sistem oleh masing-masing pelaku proses / staf / tim teknis (OPD) terkait.

Q. PENANGANAN PENGADUAN, SARAN DAN MASUKAN

- Melalui pengisian lembar pengaduan & masukan pelayanan di kotak saran.
- Melalui media SMS, Telp atau pengaduan / keluhan langsung kepada Petugas terkait.
- Penanganan Pengaduan/keluhan/saran dilakukan sesuai Prosedur/SOP dan Instruksi Kerja Penanganan Keluhan.

R. JAMINAN KEAMANAN DAN KESELAMATAN PELAYANAN

- Izin ditandatangani langsung oleh pjabat terkait disertai cap basah sehingga terjamin keasliannya.
- Surat Izin menggunakan kertas khusus, nomor registrasi tata usaha dengan kop Kementerian Perdagangan serta kemasan map eksklusif.
- Petugas security selama jam pelayanan dilengkapi dengan CCTV.
- Jalan khusus untuk disabilitas, ruang khusus untuk pemberian ASI, Safety Toilet.

S. PERINGATAN

Jika SOP tidak dijalankan secara sesuai, maka dapat terjadi keterlambatan proses, kesalahan administrasi, ketidakpuasan pelanggan / investor yang dapat mengakibatkan terhambatnya proses birokrasi perizinan dalam bidang penanaman modal di Provinsi Kalimantan Timur, hal ini akan berdampak negatif terhadap imej kemudahan usaha & dapat mengganggu kesempatan perkembangan & percepatan pembangunan perekonomian di wilayah Kalimantan Timur.

T. EVALUASI KINERJA PELAKSANA

- Secara internal dilakukan dengan mengevaluasi dan menilai kinerja personil secara berkala (per enam bulan sekali).
- Secara internal dan eksternal dilakukan penilaian kualifikasi bintang PTSP sesuai kriteria yang telah ditetapkan oleh BKPM dan dilakukan sekali dalam setahun.
- Secara eksternal dilihat melalui survei pengukuran kepuasan pelanggan / pemohon (Indeks Kepuasan Masyarakat / IKM) sesuai dengan kriteria yang telah ditetapkan oleh Kementerian PAN dan Reformasi Birokrasi (per enam bulan sekali).

	DPMPTSP PROV. KALTIM	STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR	
	LAYANAN PENERBITAN REKOMENDASI MINUMAN BERALKOHOL	No Dok : SOP-LP2N-PPK-03	
		Halaman 10 Dari 10	
		07/06/17	REV. 00

U. PENCATATAN / PENDATAAN / LAMPIRAN

Disimpan sebagai data elektronik (sistem) dan secara manual dalam arsip antara lain :

1. Formulir Permohonan Rekomendasi Minuman Beralkohol
2. Formulir Checklist Rekomendasi Minuman Beralkohol.
3. Formulir Surat Kuasa Penandatanganan
4. Formulir Surat Kuasa Pengurusan
5. Formulir Rekomendasi Minuman Beralkohol