



PEMERINTAH KABUPATEN INDRAGIRI HILIR



PETUNJUK TEKNIS

**KLINIK PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI PADA
DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**



**DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

DAFTAR ISI

COVER	i
KATA PENGANTAR	ii
A. LATAR BELAKANG	1
B. DASAR HUKUM	2
C. MAKSUD DAN TUJUAN	2
D. BENTUK DAN JENIS PELAYANAN	3
E. VISI DAN MISI PELAYANAN	4
F. MAKLUMAT PELAYANAN	4
G. MOTO PELAYANAN	5
I. STANDAR PROSEDUR PELAYAAANN	6
J. ALUR PELAYANAN	6
K. BIAYA PELAYANAN	6
L. JANGKA WAKTU PELAYANAN	7
M. PENUTUP	7

KATA PENGANTAR

Puji syukur kami panjatkan kepada Allah SWT karena dengan rahmat dan karuniaNya, maka Petunjuk Teknis (Juknis) Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir dapat tersusun.

Maksud dan tujuan disusunnya Petunjuk Teknis ini adalah sebagai petunjuk, arahan dan panduan bagi petugas Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir dalam melaksanakan layanan administrasi, konsultasi, teknis dan kebutuhan informasi serta pengaduan masyarakat.

Dengan tersusunnya Petunjuk Teknis ini diharapkan senantiasa dapat meningkatkan kinerja penyelenggaraan Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir .

Tembilahan, Maret 2021

Kepala Dinas
Perdagangan dan Perindustrian
Kabupaten Indragiri Hilir

DHOAN DWI ANGGARA,S.STP., M.H.

**PETUNJUK TEKNIS
KLINIK PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI (PUTRI)
PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN
KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

A. LATAR BELAKANG

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik, (Harbani Pasolong, 2007:128).

Selain pengertian diatas, pengertian pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, (Sinambela, 2014:5)

Dengan kata lain dapat dipahami dalam prespektif sisi kewajiban pemerintah, bahwa pelayanan publik merupakan fungsi utama dalam penyelenggaraan pemerintahan yang menjadi kewajiban aparatur pemerintah.

Dinamika sosial merupakan suatu niscayaan dalam masyarakat yang berakibat juga pada dinamika kebutuhan masyarakat. Karenanya fungsi penyelenggaran pemerintahan pelayanan publik yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah harus pula direformasi sesuai dinamika sosial yang terjadi. Hal demikian penting, karena seiring kemajuan ilmu pengetahuan dan teknologi yang berkembang kepuasan pelayanan aparatur pemerintah sebagai subjek penyelenggaraan pemerintahan menjadi tolak ukur keberhasilannya oleh masyarakat.

Problemnya adalah ketidakmampuan aparatur pemerintah beradaptasi pada dinamika sosial menyebabkan penyelenggaraan pemerintahan yang dilakukan khususnya kepada masyarakat menghasilkan ketidakpuasan yang dapat berakibat kurangnya kepercayaan masyarakat pada penyelenggaraan pemerintah yang dilaksanakan pemerintah.

Karena itu, aparatur pemerintah dituntut agar selalu bersifat adaptif perkembangan dan dinamika sosial, sehingga diperlukan reformasi birokrasi kearah pelayanan publik yang mengarah persepsi penyelenggaraan tata kelola pemerintahan yang baik.

Pondasi dasar tata kelola pemerintahan yang baik adalah azas umum pemerintahan yang baik, sebagaimana diatur Undang-Undang Nomor 30 Tahun 2014 tentang Administrasi Pemerintahan yang telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.

Tata kelola pemerintahan yang baik haruslah di topang pada tiga pilar yang kokoh dan kuat, antara lain Aparatur Sipil Negara (ASN), kelembagaan dan proses bisnis organisasi serta akuntabilitas kinerja pengawasan. Sehingga reformasi birokrasi mampu mencapai upaya peningkatan pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat dan perkembangan zaman.

Kemauan kuat untuk melakukan perubahan pada mindset dan kultur set aparat sipil negara sebagai ujung tombak pelayanan akan mendukung penguatan kelembagaan dan proses bisnis organisasi serta di barengi pula dengan akuntabilitas pengawasan yang optimal.

Kreatifitas dan inovatif aparat sipil negara dalam menciptakan pelayanan publik prima menjadi kunci dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dimasa mendatang. Karena bangsa yang maju adalah bangsa yang memiliki inovasi.

B. DASAR HUKUM

Inovasi pelayanan publik yang digagas oleh aparat sipil negara tidak boleh bertentangan dengan peraturan perundang-undangan, akan tetapi sebaliknya harus sesuai, Berikut dasar hukum terkait penyelenggaraan pelayanan publik;

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
2. Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negara;
3. Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah;
4. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik;
5. Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik;
6. Peraturan Daerah Nomor 11 Tahun 2019 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Organisasi Perangkat Daerah;

C. MAKSUD DAN TUJUAN

1. Maksud dibuatnya Petunjuk Teknis ini dapat memberikan acuan mengenai ruang lingkup, tanggung jawab dan wewenang kepada penyelenggara dan pelaksana Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir

2. Penguatan pemberdayaan masyarakat dan pelaku usaha melalui penyelenggaraan pelayanan administrasi, konsultasi, teknis dan pelayanan informasi serta pengaduan publik dalam pelayanan terintegrasi dinas.

D. BENTUK DAN JENIS PELAYANAN

1. Bentuk Pelayanan.

Bentuk pelayanan yang dihadirkan berupa pelayanan publik yang saling berhubungan dan mendukung fungsi pelayanan yang dihasilkan dinas melalui berbagai bidang baik pelayanan administrasi, konsultasi. Teknis dan Informasi serta pengaduan yang terpusat pada satu tempat penyelenggaraan kantor depan/front office (terintegrasi).

Gambar D.1
Pola Integrasi Pelayanan Publik



2. Jenis Pelayanan

Berikut jenis pelayanan yang diselenggarakan di Pelayanan Publik Terintegrasi Pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir:

No.	Nama Pelayanan	Jenis Pelayanan	Penyelenggara
1.	Administrasi	Surat Rekomendasi Perizinan	Perdagangan dan Perindustrian
		Administrasi Umum Perkantoran	Sekretariat, Perdagangan, Perindustrian, Pasar dan Kemetrologian
		Surat Perjanjian Sewa Kios dan Los Pasar Pemerintah	Pasar
2.	Konsultasi	Ekspor dan Import	Perdagangan
		Bapokting	Perdagangan
		Pasar Rakyat	Pasar
		IKM	Perindustrian
		Sertifikasi Produk	Perindustrian

		Bantuan Sarana IKM	Perindustrian
		Tera dan Tera Ulang	Kemetrologian
		Pengawasan UTTP dan BD	Kemetrologian
3.	Teknis	Tera & Tera Ulang Alat UUTP	Kemetrologian
4.	informasi	Permintaan data/dokumen publik bukan dokumen rahasia negara	Sekretariat Perdagangan Perindustrian Pasar Kemetrologian
.5.	Pengaduan	Penyelenggara dan Pelaksanan Pelayanan	"PUTRI"

E. VISI DAN MISI PELAYANAN

1. Visi

"TERWUJUDNYA KLINIK PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR YANG RAMAH, SANTUN DAN AKURAT".

2. Misi

1. MENINGKATKAN PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI YANG RAMAH, SANTUN DAN BERSAHABAT;
2. ADAKTIF TERHADAP PERUBAHAN DAN SINERGI DENGAN TATA KELOLA PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK SEKTOR PERDAGANGAN DAN INDUSTRI;
3. MENCIPTAKAN SUASANA KERJA PROFESIONAL, BERBASIS KEARIFAN LOKAL DAN BERWAWASAN NASIONAL BERDAYA SAING GLOBAL.

F. MAKLUMAT PELAYANAN

Maklumat Klinik Pelayanan Publik Teritegrasi Pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir;

DENGAN INI KAMI SELURUH PENYELENGGARA DAN PELAKSANA KLINIK PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR;

MENYATAKAN;

SANGGUP MENYELENGGARAKAN DAN MELAKSANAKAN KLINIK PELAYANAN PUBLIK TERINTEGRASI PADA DINAS PERDAGANGAN DAN PERINDUSTRIAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR YANG TELAH DITETAPKAN.

DAN APABILA TIDAK MENEPATI KAMI SIAP UNTUK MENERIMA SANKSI SESUAI PERATURAN PERUNDANG-UNDANGAN YANG BERLAKU.

G. MOTO PELAYANAN

Moto Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir adalah;

CEPAT, **A**DAPTIF, **R**ESPOSIF, **E**FEKTIF (**CARE**)

H. STANDAR PROSEDUR PELAYANAN

1. Jenis SOP

- 1) SOP Pelayanan Administrasi
 - 2) SOP Pelayanan Konsultasi
 - 3) SOP Pelayanan Teknis
 - 4) SOP Pelayanan Informasi dan Pengaduan
- SOP Pelayanan diatas terlampir dalam lampiran Petunjuk Teknis ini.

2. Dasar Hukum

Adapun dasar hukum SOP adalah:

- 1) Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2014 Nomor 615);
- 2) Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2016 Nomor 13), sebagaimana diubah dengan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir 16 Tahun 2019 tentang Perubahan Peraturan Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Nomor 13 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Indragiri Hilir (Lembaran Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2019 Nomor 16);
- 3) Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 5 Tahun 2020 tentang Perubahan Kedua atas Peraturan Bupati Indragiri Hilir Nomor 47 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja dilingkungan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir (Berita Daerah Kabupaten Indragiri Hilir Tahun 2020 Nomor 5).

3. Peralatan dan Perlengkapan

Peralatan/Perlengkapan yang dibutuhkan dalam Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi antara lain;

- a. Alat Tulis Kantor (ATK)
- b. Komputer
- c. Meja Pengamanan
- d. Meja Tulis
- e. Kursi Tunggu
- f. Jam Dinding
- g. Blanko Formulir Pelayanan
- h. Nomor Antrian
- i. Brosur Pelayanan
- j. Lemari Dokumen
- k. Form Isian Saran Pengunjung
- l. Kotak Saran
- m. Exusthing Fire

4. Kualifikasi Pelaksana

Kualifikasi pelaksana personil pelayanan sebagai berikut;

- 1) Memiliki Pengetahuan dan Keterampilan terkait Produk Administrasi Pelayanan Dinas;
- 2) Mematuhi Etika Pelayanan yang telah diatur dan ditetapkan;
- 3) Memahami Tahapan Pelayanan dan Kegiatan;
- 4) Memiliki Kemampuan Mengoperasikan Komputer.

I. ALUR PELAYANAN

Alur pelayanan publik terintegrasi dibuat berdasarkan standar operasional prosedur (SOP) pelayanan yang ada. Alur pelayanan dibuat dalam rangka memberi petunjuk dan pedoman kepada berbagai pihak yang terlibat dalam pelayanan dan pengunjung sehingga dengan adanya alur pelayanan akan memudahkan pemahaman terkait layanan.

Alur pelayanan dimaksud terlampir dalam lampiran petunjuk teknis ini.

J. BIAYA PELAYANAN

No	Pelayanan	Bidang	Biaya Pelayanan
1.	Surat Rekomendasi	Perdagangan dan Perindustrian	Gratis
2.	Administrasi Umum	Sekretariat	Gratis

3.	Surat Perjanjian Sewa Kios dan Los	Pasar	Gratis
4.	Konsultasi	Seluruh Bidang	Gratis
5.	Tera dan Tera Ulang Alat UTTP	Kemetrologian	Tarif Perda Retribusi Pelayanan Tera & Tera Ulang
6	Permintaan data dan dokumen non rahasia negara	Seluruh	Gratis
7	Pengaduan	PUTRI	Gratis

K. JANGKA WAKTU PELAYANAN

No	Pelayanan	Bidang	Jangka Waktu Paling Lambat
1.	Surat Rekomendasi	Perdagangan dan Perindustrian	4 Hari Kerja
2.	Administrasi Umum	Sekretariat	4 Hari Kerja
3.	Surat Perjanjian Sewa Kios dan Los	Pasar	4 Hari Kerja
4.	Konsultasi	Seluruh Bidang	4 Hari Kerja
5.	Tera dan Tera Ulang Alat UTTP	Kemetrologian	5 Hari Kerja
6	Permintaan data dan dokumen non rahasia negara	Seluruh	5 Hari Kerja
7	Pengaduan	PUTRI	5 Hari Kerja

L. PENUTUP

Petunjuk Teknis penyelenggaraan Klinik Pelayanan Publik Terintegrasi pada Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir ini sebagai panduan praktis bagi semua petugas pelayanan dalam menyelenggarakan pelayanan informasi dan konsultasi sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik di Dinas Perdagangan dan Perindustrian Kabupaten Indragiri Hilir khususnya dan Pemerintah Kabupaten Indragiri Hilir umumnya kepada Masyarakat dan Pelaku Usaha, terutama dengan memberikan akses bagi masyarakat dalam memperoleh informasi yang memadai.