

**STANDAR PELAYANAN**  
**44. Surat Tanda Daftar Pendaftaran Waralaba**

<b>A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan ( service delivery )</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Persyaratan	<p><u>Penggunaan OSS :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Memiliki Nomor Identitas yang sah (NIK bagi WNI atau Passport bagi WNA);</li> <li>2. Memiliki Nomor Pengesahan atau dasar hukum pembentukan badan usaha (bagi non perseorangan);</li> <li>3. Badan Hukum sudah mendapat NPWP (memenuhi Konfirmasi Status Wajib Pajak atau KSWP);</li> <li>4. Memiliki e-mail yang aktif.</li> </ol> <p><u>Persyaratan Teknis :</u></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Berita Acara Pemeriksaan dan rekomendasi Tim Teknis.</li> </ol> <p><u>Pemenuhan komitmen :</u></p> <p>Penerima Waralaba Lanjutan :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Memiliki Perjanjian Waralaba</li> </ol>
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelaku usaha wajib melakukan pendaftaran untuk kegiatan berusaha dengan mengakses <a href="https://www.oss.go.id/oss/">https://www.oss.go.id/oss/</a> dan mendapatkan Nomor Induk Berusaha (NIB);</li> <li>2. Penerbitan izin usaha, izin operasional/ komersial berdasarkan komitmen;</li> <li>3. Pemenuhan komitmen;</li> <li>4. Verifikasi dan validasi pemenuhan komitmen;</li> <li>5. Penerbitan izin usaha, izin operasional/ komersial yang efektif.</li> </ol>
3.	Jangka waktu pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemenuhan komitmen : 5 (lima) hari kerja</li> <li>b. Penyelesaian dokumen : 2 (dua) hari kerja setelah dokumen diterima telah lengkap dan benar,</li> </ol>
4.	Biaya/tarif	Gratis
5.	Produk pelayanan	Surat Tanda Daftar Pendaftaran Waralaba
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pengaduan, saran, dan masukan dapat disampaikan secara tertulis melalui surat/ e-mail kepada : Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan dengan alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. E-mail : <a href="mailto:aduan.dpmpmsp@gmail.com">aduan.dpmpmsp@gmail.com</a> Website : <a href="http://www.dpmpmsp.pelalawankab.go.id">www.dpmpmsp.pelalawankab.go.id</a></li> <li>2. Pengaduan, saran, dan masukan langsung melalui : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Petugas front office pengaduan</li> <li>b. Kotak pengaduan, saran dan masukan</li> <li>c. Telepon/SMS/WA : 08117699877</li> </ol> </li> <li>3. Terkait dengan pengaduan yang dapat diselesaikan pada saat pengaduan diterima, maka petugas pengaduan dapat menyampaikan jawaban langsung dengan sepengetahuan atasan/pimpinan;</li> <li>4. Pengaduan yang bersifat teknis dan memerlukan tindak lanjut akan diselesaikan melalui tahap : <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Pemeriksaan/kunjungan lapangan;</li> </ol> </li> </ol>

		<p>b. Rapat koordinasi dengan Instansi / PD Teknis terkait.</p> <p>5. Jawaban atas pengaduan akan disampaikan secara lisan atau tertulis paling lama 5 (lima) hari kerja sejak pengaduan diterima.</p>
--	--	--

<b>B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi ( <i>manufacturing</i> )</b>		
<b>No.</b>	<b>Komponen</b>	<b>Uraian</b>
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah;</li> <li>2. Peraturan Pemerintah Nomor 24 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 90, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 6215);</li> <li>3. Peraturan Menteri Perdagangan RI Nomor 77 Tahun 2018 tentang Pelayanan Perizinan Berusaha Terintegrasi Secara Elektronik Di Bidang Perdagangan (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2018 Nomor 938);</li> <li>4. Peraturan Daerah Kabupaten Pelalawan Nomor 7 Tahun 2016 tentang Penyelenggaraan Perizinan;</li> <li>5. Peraturan Bupati Pelalawan Nomor 16 Tahun 2019 tentang Pendelegasian Wewenang Menandatangani Perizinan dan Nonperizinan serta Penyelenggaraan Pelayanan kepada Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pelalawan</li> </ol>
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kantor depan (<i>front office</i>), antara lain : loket penerimaan, loket penyerahan, loket pembayaran, ruang/tempat layanan informasi, ruang/tempat layanan pengaduan, ruang layanan konsultasi, tempat layanan khusus disabilitas;</li> <li>2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan;</li> <li>3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (<i>pojok asi</i>), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (<i>mushalla</i>), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau;</li> <li>4. Alat/fasilitas pendukung, antara lain : Alat tulis kantor, seragam pelayanan, formulir, telepon dan mesin faksimile, perangkat komputer, printer, dan scanner, mesin antrian, alat pengukur kepuasan layanan masyarakat (<i>kotak SKM</i>), kotak pengaduan, mesin foto copy, kamera pengawas (<i>CCTV</i>), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (<i>genset</i>) dan (<i>UPS</i>), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (<i>AC</i>), televisi,</li> </ol>

		<p>brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;</p> <p>5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan antara lain : layanan mandiri, layanan berbantuan dan layanan prioritas.</p>
3.	Kompetensi pelaksana	<p>1. Pendidikan, antara lain ;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- S1 Hukum, Ekonomi, Sosial, Kehutanan, Humaniora;</li> <li>- D3 Ekonomi, Kesehatan, Pertanian;</li> <li>- SMA, SMK;</li> </ul> <p>2. Bersertifikat Diklat Tk. I PTSP</p> <p>3. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;</p> <p>4. Mampu mengoperasikan komputer dan aplikasi sistem elektronik yang digunakan.</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Dilakukan sistem pengendalian internal pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 7 (tujuh) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pejabat (kepala dinas, sekretaris, kabid penyelenggaraan pelayanan perizinan dan non perizinan, kasi pelayanan perizinan dan non perizinan A/B/C),</li> <li>2. Petugas <i>front office</i> : 1 (satu) orang</li> <li>3. Petugas <i>back office</i> beserta tim teknis PD terkait : masing-masing minimal 1 (satu) orang.</li> </ol>
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Pelayanan perizinan yang sederhana, jelas, aman, transparan, efisien, ekonomis, adil dan tepat waktu.</li> <li>2. Motto pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi).</li> </ol>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Penerbitan perizinan berusaha oleh Lembaga OSS dilakukan dalam bentuk dokumen elektronik disertai dengan tanda tangan elektronik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan di bidang informasi dan transaksi elektronik</li> <li>2. Penempatan petugas dari Satuan Polisi Pamong Praja untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</li> </ol>

8.	Evaluasi kinerja pelaksana	Evaluasi penerapan standar pelayanan ini dilakukan minimal 1 kali dalam satu tahun. Selanjutnya dilakukan tindakan perbaikan untuk menjaga dan meningkatkan kinerja pelayanan.
----	----------------------------	--

Plt. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL  
DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU  
KABUPATEN PELALAWAN,

**BUDI SURLANI, S.Hut, MM**  
Pembina Tk. I  
NIP. 19701206 199503 1 002