

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

**KONFIRMASI KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG
UNTUK KEGIATAN BERUSAHA**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. koordinat lokasi; b. kebutuhan luas lahan kegiatan Pemanfaatan Ruang; c. informasi penguasaan tanah; d. informasi jenis usaha; e. rencana jumlah lantai bangunan; dan f. rencana luas lantai bangunan
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. pendaftaran; b. penilaian dokumen usulan kegiatan Pemanfaatan Ruang terhadap RDTR; dan c. penerbitan KKKPR.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 1 (satu) Hari sejak persyaratan permohonan telah diterima secara lengkap
4.	Biaya/tarif	Biaya layanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan (PNBP).
5.	Produk pelayanan	Konfirmasi Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Berusaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmpstsp@gmail.com • Website : www.dpmpstsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Laport Pelalawan;

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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; 2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 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 (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku;

		<p>6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA);</p> <p>7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;</p>
4.	Pengawasan internal	<p>1. Supervisi atasan langsung.</p> <p>2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.</p>
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <p>1. Pejabat Struktural;</p> <p>2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak)</p> <p>3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);</p>
6.	Jaminan pelayanan	<p>1. Malumat Pelayanan;</p> <p>2. Pakta Integritas;</p> <p>3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);</p>
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<p>1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara.</p> <p>2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan.</p> <p>3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).</p>
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<p>1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali;</p> <p>2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;</p>

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

**PERSETUJUAN KESESUAIAN KEGIATAN PEMANFAATAN RUANG
UNTUK KEGIATAN BERUSAHA**

A. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (<i>service delivery</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	a. koordinat lokasi; b. kebutuhan luas lahan kegiatan Pemanfaatan Ruang; c. informasi penguasaan tanah; d. informasi jenis usaha; e. rencana jumlah lantai bangunan; f. rencana luas lantai bangunan; dan g. rencana teknis bangunan dan/atau rencana induk kawasan.
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	a. pendaftaran; b. penilaian dokumen usulan kegiatan Pemanfaatan Ruang terhadap RTR, RZ KSNT, dan RZ KAW; dan c. penerbitan PKKPR.
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 20 (dua puluh) Hari sejak persyaratan permohonan telah diterima secara lengkap dan pembayaran penerimaan negara bukan pajak diterima
4.	Biaya/tarif	Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP)
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Untuk Kegiatan Berusaha
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan : kepada : Kepala DPMPTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat);

		• Aplikasi Klik Lapor Pelalawan;
--	--	----------------------------------

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Menteri Agraria Dan Tata Ruang/ Kepala Badan Pertanahan Nasional Republik Indonesia Nomor 13 Tahun 2021 Tentang Pelaksanaan Kesesuaian Kegiatan Pemanfaatan Ruang Dan Sinkronisasi Program Pemanfaatan Ruang; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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; 2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 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 (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan;

		<ul style="list-style-type: none"> 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ul style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <ul style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPSTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

PERSETUJUAN LINGKUNGAN

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	Dokumen Evaluasi Lingkungan Hidup (DELH) / Dokumen Pengelolaan Lingkungan Hidup (DPLH)
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<p style="text-align: center;">Alur Pemenuhan Perizinan Lingkungan oleh OPD Lingkungan</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	Paling lama 30 (tiga puluh) hari kerja sejak permohonan dinyatakan lengkap.
4.	Biaya/tarif	Gratis / Tidak dipungut biaya.
5.	Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> • Surat Keputusan Kelayakan Lingkungan Hidup (SKKLH) untuk skala AMDAL; • Pernyataan Kesanggupan Pengelolaan Lingkungan Hidup (PKPLH) untuk skala UKL-UPL;
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. 2. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> a. menerima dan memberikan tanda terima; b. memeriksa kelengkapan dokumen; c. mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; d. menelaah dan menanggapi; e. menatausahakan; f. melaporkan hasil; dan g. memantau dan mengevaluasi. 3. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan kepada : Kepala DPMPSTSP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> • Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. • E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com

	<ul style="list-style-type: none"> • Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id • Telepon/SMS/WA : 08117699877 • Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; • Kotak pengaduan, saran dan masukan; • Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); • Aplikasi Klik Lapori Pelalawan;
--	--

B. Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (<i>manufacturing</i>)		
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> 1. Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; 2. Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja; 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perlindungan dan Pengelolaan Lingkungan Hidup; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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; 2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 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 (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa;

		5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Struktural; 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;

**STANDAR PELAYANAN
PERIZINAN BERUSAHA BERBASIS RISIKO
PERSYARATAN DASAR PERIZINAN BERUSAHA**

PERSETUJUAN BANGUNAN GEDUNG DAN SLF

A.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan (service delivery)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Persyaratan	<ol style="list-style-type: none"> 1. Data umum 2. Data teknis tanah 3. Data teknis arsitektur 4. Data teknis struktur 5. Data teknis mekanikal, elektrikal dan plambing
2.	Sistem, mekanisme dan prosedur	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pemohon membuat akun dan melakukan pendaftaran melalui http://simbg.pu.go.id 2. Pemohon melengkapi dokumen standar teknis 3. Sekretariat (Dinas Teknis) melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. Dalam hal dokumen belum sesuai maka akan dikembalikan ke Pemohon. 4. TPA & TPT (Dinas Teknis) melakukan pemeriksaan kebenaran dokumen rencana arsitektur, struktur, mekanikal elektrikal, dan perpipaan. Dalam hal ini apabila dokumen tidak sesuai, maka akan dikembalikan kepada pemohon. 5. Sekretariat (Dinas Teknis) melakukan perhitungan teknis untuk retribusi. 6. Kepala Dinas (Dinas Teknis) melakukan pengesahan "Surat Pemenuhan standar teknis". 7. Kepala Dinas (Dinas Teknis) melakukan penetapan retribusi, operator (DPMPTSP) melakukan penagihan retribusi kepada pemohon. 8. Pemohon melakukan pembayaran retribusi. 9. Kepala Dinas (DPMPTSP) melakukan pengesahan PBG. <p>Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) :</p> <p>www.simbg.pu.go.id</p> <p>Penjelasan :</p> <p>(*1) : Pemohon (tidak ada durasi waktu) melengkapi dokumen Standar Teknis</p> <p>(*2) : 1. Sekretariat (Dinas Teknis) (1 hari kerja) melakukan pemeriksaan kelengkapan dokumen. Dalam hal dokumen tidak sesuai, maka akan dikembalikan kepada pemohon. 2. TPT & TPA (Dinas Teknis) (2-25 hari kerja) melakukan pemeriksaan kebenaran dokumen rencana arsitektur, struktur, mekanikal elektrikal, dan perpipaan. Dalam hal ini apabila dokumen tidak sesuai, maka akan dikembalikan kepada pemohon. 3. Sekretariat (Dinas Teknis) (1 hari kerja) melakukan perhitungan teknis untuk retribusi. 4. Kepala Dinas (Dinas Teknis) (1 hari kerja) melakukan pengesahan "Surat Pemenuhan Standar Teknis".</p> <p>(*3) 1. Kepala Dinas (Dinas Teknis) melakukan penetapan retribusi, Operator (Dinas Perizinan) melakukan penagihan retribusi kepada pemohon. 2. Pemohon melakukan pembayaran retribusi, durasi waktu pada tahap Penerbitan PBG maksimal 2 hari kerja tidak termasuk waktu pembayaran oleh pemohon</p> <p>(*4) : Kepala Dinas (Dinas Perizinan) melakukan pengesahan PBG</p> <p>(*5) : Proses ini dijelaskan pada Bagan Proses Pelaksanaan dan Pengawasan Konstruksi serta Pemanfaatan</p>

		<p>Sertifikat Laik Fungsi (SLF) :</p> <p>Alur Penyelenggaraan SLF Bangunan Gedung Baru</p> <p>Inspeksi oleh Pemilik: Struktur, Batas-batas, Asas dan Anker, Ring-bat, dan lainnya.</p> <p>Penerbitan PBG → Pelaksanaan Konstruksi → Pengawasan oleh Penyedia Jasa Pengawasan atau Manajemen Konstruksi Asas Pemilik (untuk BG sederhana) → Surat Pernyataan Kelaikan Fungsi → Penerbitan SLF dan SBKUG.</p> <p>Alur Penyelenggaraan SLF Bangunan Gedung Eksisting</p> <p>Pemanfaatan Bangunan Gedung → Pengawasan Kelaikan Fungsi BG oleh Penyedia Jasa Pengkaji Teknis atau TPT (untuk BG sederhana) → Surat Pernyataan Kelaikan Fungsi → Penerbitan SLF/SLF Perpanjangan.</p> <p>www.simbh.pu.go.id</p>
3.	Jangka waktu pelayanan	PBG : 28 (dua puluh delapan) hari kerja (tergantung kompleksitas bangunan) SLF : 3 (tiga) hari kerja sejak surat pernyataan kelaikan fungsi diunggah melalui SIMBG.
4.	Biaya/tarif	Retribusi PBG
5.	Produk pelayanan	Persetujuan Bangunan Gedung (PBG) dan Sertifikat Laik Fungsi (SLF).
6.	Penanganan pengaduan, saran dan masukan	<ol style="list-style-type: none"> Pengelolaan pengaduan masyarakat dilakukan secara cepat, tepat, transparan, adil, tidak diskriminatif, dan tidak dipungut biaya. Pengelolaan pengaduan masyarakat dilaksanakan dengan tahapan: <ol style="list-style-type: none"> menerima dan memberikan tanda terima; memeriksa kelengkapan dokumen; mengklasifikasi dan memprioritaskan penyelesaian; menelaah dan menanggapi; menatausahakan; melaporkan hasil; dan memantau dan mengevaluasi. Durasi waktu pengelolaan pengaduan diatur sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. <p>Pengaduan, Saran, dan masukan juga dapat disampaikan kepada : Kepala DPMPSTP Kabupaten Pelalawan, Cq. Kabid Pengaduan Kebijakan dan Pelaporan Layanan;</p> <ul style="list-style-type: none"> Alamat : Komplek Perkantoran Bhakti Praja Pangkalan Kerinci. E-mail : aduan.dpmptsp@gmail.com Website : www.dpmptsp.pelalawankab.go.id Telepon/SMS/WA : 08117699877 Petugas Front Office di ruang/tempat layanan pengaduan; Kotak pengaduan, saran dan masukan; Aplikasi SP4N LAPOR! (Sistem Pengelolaan Pengaduan Pelayanan Publik Nasional / Layanan Aspirasi dan Pengaduan Online Rakyat); Aplikasi Klik Lapo Pelalawan;

B.	Komponen Standar Pelayanan yang terkait dengan proses pengelolaan pelayanan di internal organisasi (manufacturing)	
No.	Komponen	Uraian
1.	Dasar Hukum	<ol style="list-style-type: none"> Undang-undang RI Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah; Undang-undang RI Nomor Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja;

		<ol style="list-style-type: none"> 3. Peraturan Pemerintah Nomor 5 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Berbasis Risiko; 4. Peraturan Pemerintah Nomor 6 Tahun 2021 tentang Penyelenggaraan Perizinan Berusaha di Daerah; 5. Peraturan Pemerintah RI Nomor 16 Tahun 2021 tentang Peraturan Pelaksanaan Undang-undang Nomor 28 Tahun 2022 tentang Bangunan Gedung; 6. Peraturan Presiden Nomor 49 Tahun 2021 tentang Perubahan atas Peraturan Presiden Nomor 10 Tahun 2021 tentang Bidang Usaha Penanaman Modal;
2.	Sarana dan prasarana, dan/ atau fasilitas	<ol style="list-style-type: none"> 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; 2. Kantor belakang (<i>back office</i>), antara lain : ruang rapat, ruang pemrosesan; 3. Ruang pendukung, antara lain : ruang tunggu, ruang laktasi (pojok asi), ruang/tempat bermain anak, ruang arsip dan perpustakaan, toilet/kamar mandi, toilet khusus disabilitas, tempat ibadah (mushalla), tempat parkir, kantin, ruang terbuka hijau; 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 (kotak SKM), kotak pengaduan/saran, mesin foto copy, kamera pengawas (CCTV), koneksi internet, laman/website dan e-mail, aplikasi sistem elektronik, alat penyedia daya listrik (genset) dan (UPS), alat pemadaman kebakaran, pendingin ruangan (AC), televisi, brosur, banner, petunjuk arah lokasi, ram dan kursi roda, sofa; 5. Alat/fasilitas pendukung lainnya sesuai dengan kebutuhan.
3.	Kompetensi pelaksana	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pendidikan ; SMA/SMK, D3, S1, S2 (dari berbagai disiplin ilmu); 2. Berpenampilan menarik (senyum, salam, sapa, sopan dan santun); 3. Menguasai Standar Operasional Prosedur (SOP); 4. Bersertifikat Diklat PTSP Tk. Pertama dan Lanjutan; 5. Memahami Peraturan Perundang-undangan yang berlaku; 6. Mampu mengoperasikan komputer dan Sistem OSS Berbasis Risiko (OSS RBA); 7. Berprilaku berdasarkan budaya kerja ASN BerAKHLAK yaitu Berorientasi Pelayanan, Akuntabel, Kompeten, Harmonis, Loyal, Adaptif, kolaboratif;
4.	Pengawasan internal	<ol style="list-style-type: none"> 1. Supervisi atasan langsung. 2. Sistem Pengendalian Internal Pemerintah dan pengawasan fungsional oleh Inspektorat.
5.	Jumlah pelaksana	<p>Minimal 3 (tiga) orang, terdiri dari :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Pejabat Struktural;

		<ul style="list-style-type: none"> 2. Petugas Front Office/Back Office (Petugas Layanan Berbantuan/layanan bergerak) 3. Tim teknis/Pejabat OPD terkait (Verifikator pemegang hak akses turunan);
6.	Jaminan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Malumat Pelayanan; 2. Pakta Integritas; 3. Motto Pelayanan “CAKAP” (Cepat, Aman, Kreatif, Akuntabilitas, Potensi);
7.	Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> 1. Tanda tangan elektronik tersertifikasi Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE) - Badan Siber dan Sandi Negara. 2. Penempatan petugas keamanan untuk menjaga keamanan dan keselamatan penyelenggara dan pengguna layanan selama berada di lingkungan pelayanan Kantor DPMPTSP Kab. Pelalawan. 3. Pencanaan Zona Integritas (ZI) menuju Wilayah Bebas dari Korupsi (WBK) dan Wilayah Birokrasi Bersih Melayani (WBBM).
8.	Evaluasi kinerja pelaksana	<ul style="list-style-type: none"> 1. Rapat koordinasi intern secara rutin dilakukan sebulan sekali; 2. Survei Kepuasan Masyarakat secara rutin dan berkelanjutan setiap 1 (satu) tahun sekali sebagai upaya perbaikan dan peningkatan layanan;